



---

ASOCIACIÓN de PROFESORES de EDUCACIÓN  
COMERCIAL de PUERTO RICO, INC.(APEC)

---

Número 11

Septiembre, 1987

## DECIMA CONVENCION ANUAL 1987

# 10

La Educación Comercial Abre Surcos y  
Acepta Retos Hoy, Mañana y Siempre

---

Año de la Educación Comercial en Puerto Rico

## INDICE

Editorial .....	3
Junta de Directores .....	3
Proclama .....	5
Novena Convención, Septiembre 1986 .....	6
Presidents Message in EBEA .....	9
Recuerdos de la 89na. Convención EBEA .....	9
Informe Comité Desarrollo Profesional .....	10
Noticias Profesionales .....	11
Impacto de la Tecnología en la Oficina de Hoy .....	12
2do. Congreso Latinoamericano .....	15
En Torno a Sistemas de Mentores .....	16
Semana Nacional de la Educación Comercial .....	19
Aspectos a Considerarse en el Análisis del Currículo .....	20
La Práctica de Oficina y el Maestro Coordinador .....	21
Inquietudes en la Enseñanza de las Destrezas Relacionadas con el Trabajo .....	23
Computerphobia — An Unfounded Fear for Business Educators in Puerto Rico .....	25
La Práctica de Oficina .....	28

Se prohíbe la reproducción total o parcial de los artículos incluidos en esta revista, en español o en otros idiomas, sin la autorización previa de los autores. Derechos Reservados.

El Comité de Publicaciones no asume responsabilidad por el contenido de los artículos, fotografías, dibujos, tablas y otro material publicado en esta Edición.

*La Educación es Crecimiento*

# ICPR

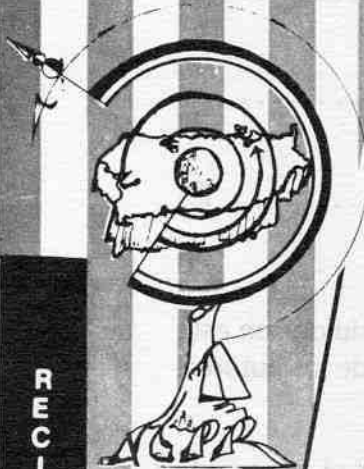
# JUNIOR COLLEGE

**OFRECEMOS GRADOS ASOCIADOS EN:**

- Administración de Empresa:
  - Contabilidad
  - Gerencia y Mercado
- Ciencias Secretariales:
  - Secretarial Ejecutivo Bilingüe
  - Secretarial Ejecutivo en Español
- Asistente Administrativo

**ASISTENTE DE VUELO**  
(Flight Attendant)

- Programa certificado de 12 meses



RECINTOS EN:



**ACREDITADO POR:**

- Consejo Educación Superior
- Middle States Association
- Association of Independent Colleges & Schools
- Departamento de Instrucción Pública

**Abierta Matrícula**

CURSOS COMIENZAN EN

**ENERO  
MAYO  
JUNIO  
SEPT.**

Todas las ayudas económicas disponibles, si cualifica.

**HATO REY**

Ave. Muñoz Rivera 558  
Hato Rey, P.R. 00918  
TELS. 763-1010 - 763-1914

**MAYAGUEZ**

Méndez Vigo 55 Oeste  
Mayagüez, P.R. 00708  
TEL. 832-2250

**ARECIBO**

Carr. 2 Km. 80.4  
Bo. San Daniel  
Arecibo, P.R. 00612  
TEL. 878-6000

**ESTUDIA UNA PROFESION A TONO CON LA REALIDAD.**

**SINTONIZATE AL MUNDO DEL TRABAJO.**

## EDITORIAL



### JUNTA DE DIRECTORES 1986 - 87

#### PRESIDENTA

Prof. Mary Rosado

#### PRESIDENTA ELECTA

Prof. Annie Román de Martínez

#### PASADA PRESIDENTA

Prof. Ana de L. Figueroa

#### SECRETARIA DE ACTAS

Prof. Nereida Cruz González

#### SECRETARIA DE CORRESPONDENCIA

Prof. Zahira García

#### SECRETARIO DE FINANZAS

Prof. Luis J. López

#### TESORERO

Prof. Juan Carrasquillo

#### REPRESENTANTES

Prof. Alma Santana  
Prof. Lolita Figueroa

En este año 1987, año en que APEC celebra su décimo aniversario y año en que Puerto Rico celebra EL AÑO DE LA EDUCACION COMERCIAL, sería saludable que cada uno de los profesionales en esta rama nos detuviéramos a meditar y a modo de auto-evaluación nos contestáramos cada una de las siguientes preguntas: ¿Qué estoy haciendo para mejorarme como profesional y como ser humano? ¿Que hice en los pasados años? ¿Qué haré en los próximos años? ¿Qué cosas he hecho para contribuir al mejoramiento de mi clase profesional o cuáles pienso hacer? ¿Estoy cumpliendo verdaderamente con mis obligaciones como profesor? ¿Estoy tomándome el cuidado necesario para moldear las vidas de mis estudiantes en la mejor manera posible?

De más está mencionar la crítica situación por la que atraviesa nuestro país en prácticamente todas sus facetas. Pero quiero recordarte que Puerto Rico somos tú y yo, y que en la medida en que tú y yo trabajemos hacia unas mismas metas, con un mismo sentir, aunque respetando la diversidad de opiniones, sin celos profesionales, extendiendo la mano primeramente a nuestro colega y luego a todo aquel que la necesite, en esta misma medida experimentaremos un crecimiento. Será un crecimiento en nuestra paz interna, un crecimiento genuino y verdadero que no se puede describir con palabras y que sólo aquel que también lo experimente podrá entenderlo.

Te invito a que en este año TAN ESPECIAL para cada uno de nosotros, medites en estas sencillas palabras y te decidas a ACEPTAR EL RETO y a ABRIR SURCOS en bien de ti, de los que te rodean, de la Educación Comercial y de Puerto Rico.

**Mary Rosado**, Presidenta

# GREGG/McGRAW-HILL

PROCESAMIENTO  
DE  
PALABRAS

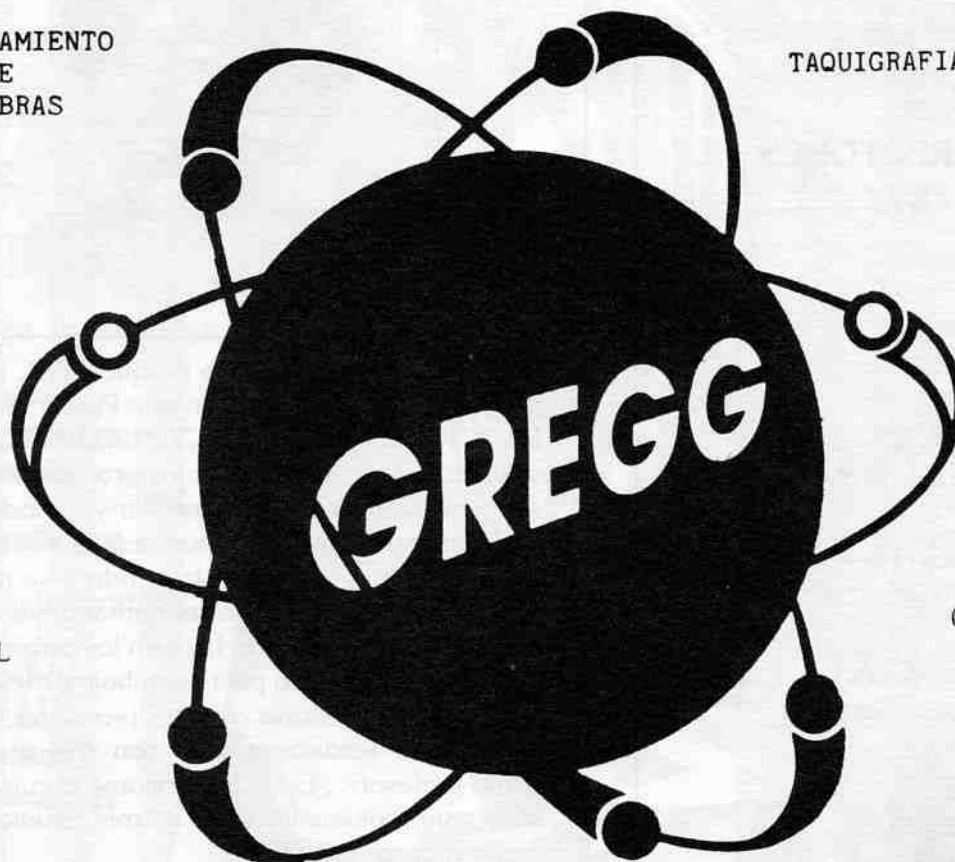
TAQUIGRAFIA

MECANOGRAFIA

MATEMATICAS  
COMERCIALES

ESPAÑOL  
COMERCIAL

INGLES  
COMERCIAL



## NOVEDAD

## 1987

CARLOCK/INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

GORBEA/TECNICAS MECANOGRAFICAS MODERNAS, 4e

MERLE/DICTADO Y TRANSCRIPCION, 2e

McGRAW-HILL/WORD PROCESSING (DISK) IBM-PC

ORTEGA/PROCESAMIENTO DE PALABRAS Y DATOS

ORTEGA/ORTOGRAFIA PROGRAMADA AVANZADA

GREGG/COMPUTER SHORTHAND

Eunice A. Pagán Vega  
Field Editor  
Gregg Division

P. O. Box 20712  
Río Piedras, Puerto Rico 00928  
Tels. (809) 751-2451 / 3451

Adolfo R. López  
Representante  
División Técnico/Vocacional



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
LA FORTALEZA  
SAN JUAN, PUERTO RICO

Boletín  
Administrativo  
Núm. 4839

PROCLAMA  
DEL GOBERNADOR DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO  
DE PUERTO RICO


1987--AÑO DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL EN PUERTO RICO

- POR CUANTO: La Educación Comercial es un factor vital en el desarrollo de la economía de un país;
- POR CUANTO: La Educación Comercial de Puerto Rico cumple cabalmente con su cometido de preparar profesionales idóneos para la banca, la industria, el comercio y el gobierno;
- POR CUANTO: Estos profesionales son capaces de abrir surcos y aceptar retos, son aptos para brindar asesoramiento y adiestramiento técnico y son capaces de velar porque las metas que nos hemos trazado en Puerto Rico se cumplan;
- POR CUANTO: El esfuerzo conjunto de los profesores de Educación Comercial de instituciones secundarias, postsecundarias y universitarias, de tanto públicas como privadas, de la Asociación de Profesores de Educación Comercial, la Delta Pi Epsilon y la Asociación de Colegios Independientes de Comercio han hecho posible que vengan a Puerto Rico conferenciantes de reconocidos méritos y han llevado a nuestros profesionales puertorriqueños a tener reconocido impacto en Puerto Rico, el Caribe, Latinoamérica y Estados Unidos;
- POR CUANTO: En este año de 1987 se celebrarán en Puerto Rico el 11 Congreso Latinoamericano de Educación Comercial, la Convención Internacional de la Asociación de Futuras Secretarías, la Conferencia Anual de la "Business Education Research Association", la 90ma. Convención Anual de la "Eastern Business Education Association" y la 10ma. Convención Anual de la Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico;
- POR TANTO: VO, RAFAEL HERNANDEZ COLON, Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en reconocimiento de la extraordinaria labor llevada a cabo por este sector de la comunidad puertorriqueña y en reconocimiento a los profesionales de este campo, declaro el 1987 como el AÑO DE LA EDUCACIÓN COMERCIAL EN PUERTO RICO.

EN TESTIMONIO DE LO CUAL, firmo la presente y hago estampar en ella el Gran Sello del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, en la Ciudad de San Juan, hoy, día 31 de diciembre, A.D. mil novecientos ochenta y seis.

  
RAFAEL HERNANDEZ COLON

Promulgada de acuerdo con la ley, hoy, día 31 de diciembre de 1986.

  
HECTOR LUIS ACEVEDO  
Secretario de Estado

# APEC Celebra Novena Convención Anual

Hotel Condado Beach • 12 y 13 Septiembre de 1986

## DEDICATORIA

La Asociación de Profesores de Educación Comercial de Puerto Rico dedica su Novena Convención Anual al Lcdo. Enrique (Quique) Piñeiro Echevarría, Presidente ejecutivo del ICPR Junior College, y valioso miembro de esta Asociación.

Su trayectoria profesional y humana se concretizan en la diversidad de actividades que lo ocupan: Educador optimista; persistente y activo; líder; firme administrador con visión innovadora y de vanguardia; alegre, accesible y cordial amigo, flexible al trato e inconfundible observador. Es el recurso que sagazmente se adhiere a lo manifestado y observado en cada circunstancia.

Prácticamente diligente y eficaz, se destaca en éste la respuesta ade-

cuada y real a cada compromiso que contrae. Las tareas que efectúa en asociaciones educativas y comerciales, agencias acreditadoras o evaluadoras, cívicas y profesionales corroboran la constancia de su incesante disponibilidad para servir al prójimo.

Cree en las normas como vías para instrumentar acciones y valores, pero no es dogmático ni legalista en la aplicación de aquellas. Conforme a las expectativas de excelencia de APEC, contribuyó en el diseño, organización y revisión del Reglamento. Aún más, contribuye con su consejo y colaboración en todo tipo de involucramiento que proyecta APEC. Infunde energía en el desarrollo de APEC con su constante asesoramiento legal a través del Comité Legislativo de esta Asociación

y sus nexos con organismos nacionales.

Conceptualiza la educación comercial como una inversión que facilita el disfrute de los bienes y servicios del sistema democrático en el contexto de la libre empresa y el panorama del Sueño de la Nación Americana: Proyectándose a sí mismo como un recurso en esa visión retadora, confía en que los profesores empeñados en la calidad de la educación comercial puedan contribuir al desarrollo de instituciones educativas que consoliden la base de una genuina reforma educativa. Poder responder con su acción a ese reto, es su divisa y nuestro orgullo porque Quique es parte nuestra.



Momentos en que el Lic. Enrique (Quique) Piñeiro recibe de manos de la Presidenta de la Asociación Prof. Ana Figueroa Papaleo, la placa de reconocimiento que le entregara la Junta de Directores durante el Acto de Dedicatoria.

# NOVENA CONVENCION



Nuevos miembros iniciados en la Novena Convención.



JUNTA DE DIRECTORES 1986-87

De izquierda a derecha los profesores Zahira García, Secretaria de Correspondencia; Nereida Cruz, Secretaria de Actas; Juan Carrasquillo, Tesorero; Mary Rosado, Pres. Entrante; Ana Figueroa Papaleo, Pres. Saliente; Annie Román, Presidenta Electa, Alma Santana, Representante Nivel Post-secundaria; Dolores Figueroa, Representante nivel Secundario; Luis J. López; Secretario de Finanzas.



La profesora Ana Figueroa Papaleo, Presidenta APEC 1985-86, hace entrega del mallette a la profesora Mary Rosado, presidenta entrante para el año 1986 -87.

# Matrícula de APEC



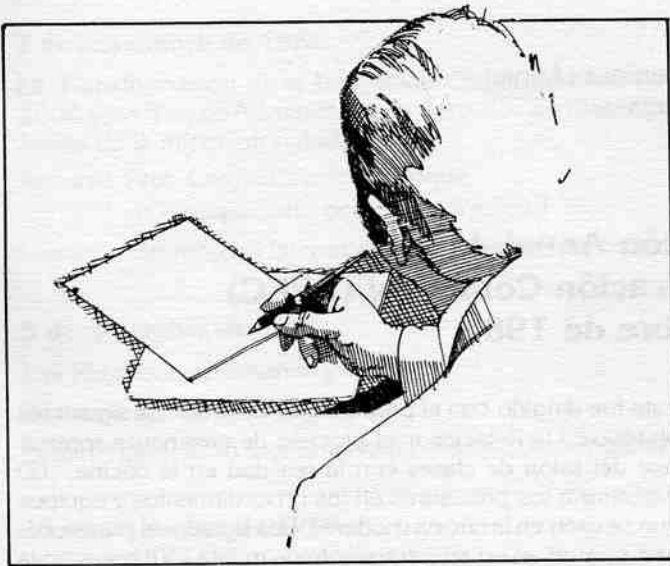
Comparte experiencias educativas durante los seminarios y mesas redondas de la Convención.



Matrícula de APEC comparte socialmente durante la Convención.



# President's Message in EBEA 89th Annual Convention



**October 9-13, 1986  
Cherry Hill, New Jersey**

Good morning, ladies and gentlemen. The Puerto Rico Business Education Association is growing. It is growing in achievements, membership, and expectations.

This year APEC celebrated eight professional activities. Some of the topics were: Data Base, Thinking of the New Age, Keyboarding, Machine Transcription, Telecommunications, and The Role of the Business Education in the Teaching of Language Skills. APEC was also represented in four professional activities, celebrated a social activity, and sponsored a charitable one.

Now, APEC has 251 active members.

Next year we will be celebrating our tenth anniversary. All of us are really thrilled—like a child when he reaches his teens. We will be all year round celebrating and working hard. ¿Why? Next year Puerto Rico will host four great events directly related to Business Education: the International Convention of the Future Secretaries Association, the 90th Annual Convention of EBEA, the Second Latin American Congress of Business Education, and, as mentioned before, APEC's tenth anniversary. Because of all these events, we have started working to nominate 1987 as Puerto Rico's Business Education Year.

We will be very glad to see you there; you will be most welcomed.

Mary Rosado, President  
1986-87

# Recuerdos de la 89na. Convencion EBEA

## Cherry Hill, New Jersey

Participamos de la convención los siguientes compañeros: Nelsa Freytes, Lic. Enrique Piñeiro, Ana de L. Figueroa, Zahira García, Raquel Agudo, Angel L. Rodríguez, Mary Rosado, Nereida Cruz, Zulma Clavell, Ileana Cintrón de Inserni, Angel Curbelo, Zaritza Leyva, Mercedes Gómez, Sara M. González, Mirza Mardones, Olga Vela, Conchita Delgado, Celeste Pumarada, y alrededor de 30 profesores adicionales que protestarán con mucha razón cuando no vean sus nombres en este párrafo.

### RECORDAREMOS CON MUCHO CARIÑO:

- La pareja de recién casados
  - Los atletas de la delegación
  - Las compras de Ileana
  - Las felicitaciones de los americanos por el mensaje de Mary
  - La perdida en Philadelphia de parte del grupo
  - La espera en el aeropuerto de Newark
  - Los chistes en el desayuno continental
  - La amabilidad del conductor que nos llevó de regreso al aeropuerto
  - La tiendita de chocolates
  - El último "set"ailable del "Rum Party"
  - La mejor mesa del Expo (por supuesto, la nuestra)
  - Lo mejicano del restaurante chino
  - El momento en que se conocieron Olga (la puertorriqueña que vive en Maine) y su esposo
  - La sorpresa de Ana, Angelita y Zahira al llegar al cuarto del hotel
  - El "keynote speaker" del "opening session"
  - El taller de Zulma, Nereida y Mary con las pavitas
  - El "tour" de madrugada a Atlantic City
  - Las conversaciones en el "lobby"
  - Los levantes de Raquel, Mary y Zahira
  - Los merengues de la orquesta
  - El "mall" de Cherry Hill
  - La "abundancia" de taxis en Cherry Hill
  - Las maletas de Rosa Vale y familia que tomaron otro vuelo
  - Las que dejaron a pie en el "Mall" esperando la representación de la Villa del Capitán Correa
  - La célebre contestación de "chijí, chijá" a la pedante solicitud del asistente de vuelos al regreso hacia Puerto Rico
  - El susto de Ileana con los "magic lovers" de Raquel
  - La pareja de novios que perdió el avión hacia Newark el jueves
- Pero sobre todo recordaremos el compañerismo entre todos los miembros de la delegación y el gran interés de nuestros profesores en mantener una educación de excelencia en nuestras instituciones educativas.
- Definitivamente fue una convención muy linda. Y la hicimos linda nosotros mismos. Rogamos al Todopoderoso que año tras año podamos participar de estas convenciones de EBEA un grupo mayor de profesores y que año tras año dejemos sellada ante nuestros colegas una mejor imagen de Puerto Rico.

# Informe Comité Desarrollo Profesional



Prof. Ana L. Román de Martínez (Annie)  
Presidenta Electa

## en la Décima Convención Anual de la Asociación de Profesores de Educación Comercial (APEC) 18 y 19 de septiembre de 1987

Este año 1986-87 ha sido uno de grandes estímulos y satisfacciones. APEC se regocija al celebrar el 1987 como el "Año de la Educación Comercial en Puerto Rico", donde las actividades realizadas resultaron en grandes beneficios para nuestra matrícula.

Es con grato placer que les rindo un breve informe sobre la labor realizada como Presidenta Electa de APEC durante el año 1986-87. Este año estuve a cargo de la planificación, coordinación y desarrollo de las actividades profesionales de nuestra Asociación.

La Asociación de Profesores de Educación Comercial llevó a cabo una serie de seminarios interesantes que, según evidencian las evaluaciones recibidas, fueron excelentes. Entre éstos se encuentran los siguientes: La Transformación de la Educación Comercial en el Año 2000 y las Tareas Administrativas del Salón de Clases por Medio de la Microcomputadora; Las Relaciones Humanas y el Estrés; Sistemas Micrográficos para Manejo de Información; Procedimientos de Trabajo en la oficina Electrónica; Tú Puedes Ser Feliz Aquí y Ahora; y Ergonomía.

Este año pudimos llevar a cabo por primera vez un Adiestramiento sobre Procesamiento de Palabras en el mes de marzo donde participaron las siguientes instituciones educativas: Colegio Universitario Tecnológico de Bayamón, Caguas City College, Electronic College, Universidad Interamericana, Recinto Metropolitano, Universidad Interamericana, Recinto de San Germán y el Colegio Regional de Aguadilla. Este adiestramiento fue simultáneo durante una mañana en las diferentes instituciones y participaron cuarenta y dos profesores. Las evaluaciones recibidas demostraron que esta actividad resultó excelente en cada uno de estos lugares. Agradecemos mucho la participación de estas instituciones al brindarnos sus facilidades físicas y ayudarnos en la organización de este adiestramiento.

Las Quintas Competencias Secretariales se celebraron en el mes de abril en el Caguas City College. Agradecemos a los profesores Juan Carrasquillo, Luis López, Alma Santana, Rosalía Martínez y la señora Ana Zayas toda la colaboración recibida, quienes proveyeron las facilidades físicas y ayudaron en la organización de estas competencias.

En el mes de diciembre realizamos una actividad altruista con la ayuda de varios miembros de nuestra Asociación. Esta consistió en la entrega de artículos de primera necesidad y dinero en efectivo al Hogar de Envejecientes La Posada del Angel en Villa Palmeras.

Por último, pero no menos importante, llevamos a cabo el proyecto de Internado en la Industria durante este verano.

Este fue dirigido con el propósito de alcanzar los siguientes objetivos: (1) Relacionar el proceso de enseñanza-aprendizaje del salón de clases con la realidad en la oficina. (2) Adiestrar a los profesores en los procedimientos y equipos que se usan en la oficina moderna. Los siguientes profesores participaron en un adiestramiento de treinta (30) horas en la Compañía Digital Equipment Corp. en San Germán: Prof. María Bonilla, Prof. Donna Davis, Prof. Carmen Lugo, Prof. Milza Morales y Prof. Madeline Torres. Agradecemos el interés y el apoyo de estos profesores de la Universidad Interamericana, Recinto de San Germán, por haber participado en este adiestramiento. Reiteramos nuestro agradecimiento a la Compañía Digital por toda la colaboración que nos brindó para el logro de los objetivos de este Proyecto.

También queremos destacar la cooperación recibida por parte de la Sra. María Collazo, Supervisora de Manpower, al hacer el acercamiento a los profesores que inicialmente mostraron interés en participar en el Proyecto de Internado. Esperamos contar con los valiosos servicios de estas dos prestigiosas compañías y otras que se unan para continuar con este proyecto tan necesario y de tanto enriquecimiento profesional para la matrícula de APEC.

Les incluyo un apéndice donde se desglosan las actividades realizadas durante el período de diciembre de 1986 a julio de 1987.

Actualmente tengo la tarea de Presidir las Actividades Educativas de la Décima Convención de APEC.

Agradezco a todos los miembros de la Junta de Directores la cooperación que me brindaron durante este año y a ustedes por la acogida, el auspicio y participación en todas las actividades.

Hoy comenzamos un nuevo año de grandes retos y responsabilidades. Espero que con la ayuda de Dios y de ustedes podamos tener un año de ricas bendiciones y de crecimiento personal y profesional para todos.

Que Dios nos ilumine en nuestra dedicación a esta grande y noble tarea de servir y de educar a nuestros jóvenes y a nuestro querido Puerto Rico.

¡Que el Señor les bendiga!

Annie Román de Martínez  
Presidenta Electa APEC  
1986-87

# Resumen Actividades Realizadas Año 1986-87

## 7 de noviembre de 1986

La Transformación de la Educación Comercial en el Año 2000 y las Tareas Administrativas del Salón de Clases por Medio de la Microcomputadora

Recurso: Prof. Carmen Iris R. de Roque  
(Co-auspiciado por South Western)

Lugar: Universidad Interamericana, Recinto Metropolitano

---

## 5 de diciembre de 1986

Las Relaciones Humanas y el Estrés

Recurso: Lic. Samuel Seguí

Lugar: Universidad Interamericana, Recinto Metropolitano

---

## 15 de diciembre de 1986

Visita al Hogar de Envejecientes La Posada del Angel en Villa Palmeras

---

## 23 de enero de 1987

Sistemas Micrográficos para Manejo de Información

Recursos: Sr. José Ramón Morales, Sr. Benjamín Betancourt

Lugar: Compañía 3M Puerto Rico, Inc. Carolina, P.R.

---

## 16 de marzo de 1987

Procedimientos de Trabajo en la Oficina Electrónica

Recurso: Dra. Constance K. Weaver (Co-auspiciado por Mc Graw-Hill)

Lugar: Hotel La Concha

---

## 27 de marzo de 1987

Adiestramiento sobre Procesamiento de Palabras

Instituciones que participaron y sus recursos: Caguas City College — Profesores Luis López, Alma Santana y Juan Carrasquillo.

Colegio Universitario Tecnológico de Bayamón - Prof. Mary Rosado

Universidad Interamericana de P.R., Recinto Metropolitano - Prof. Annie Román de Martínez.

Universidad Interamericana de P.R., Recinto de San Germán - Profesoras María Bonilla y Milza Morales

Electronic College & Computer programming, Recinto Hato Rey - Prof. Nilsa Santiago

---

## 10 de abril de 1987

Quintas Competencias Secretariales

Lugar: Recinto Universitario - Caguas City College

---

## 1 de mayo de 1987

Tu Puedes Ser Feliz Aquí y Ahora

Recurso: Sra. Nina Martínez - El Arte de Ser Feliz

Ergonomía

Recurso: Sr. Ramón Ruiz - Termicro

Lugar: Universidad del Turabo

---

## Verano 1987

Proyecto de Internado en la Industria — Profesores participantes — UIA, San Germán: María Bonilla, Donna Davis, Carmen Lugo, Milza Morales y Madeline Torres

---

## Noticias Profesionales

La Prof. Mary Rosado recibió recientemente la Certificación en Sistemas de Información. Esta certificación la otorga la Junta Examinadora de Profesionales en Sistemas de Información y le autoriza la designación profesional de CSI en sus tarjetas de presentación.

La Prof. Raquel Agudo del Colegio Universitario Tecnológico de Bayamón de la UPR fue ascendida al rango de Catedrática Asociada efectivo al 1ro. de julio de 1986.

La Dra. Aida Santiago, Coordinadora del programa de Educación Comercial de la Universidad de Puerto Rico, se acogió a la jubilación en el mes de febrero de 1987.

La Delta Pi Epsilon, Capítulo Alpha de Puerto Rico, celebró el Primer Certamen a Profesores de Educación Comercial. El 12 de diciembre de 1986 se hizo la entrega de premios a los ganadores. El primer premio fue otorgado a la Prof. Ileana Cintrón-Inserni, Catedrática Auxiliar en el CUTB, por su monografía "Computerphobia: An Unfounded Fear for Business Educators in Puerto Rico." Recibieron menciones honoríficas en este mismo certamen la Prof. Marta Arraiza de la Universidad Central de Bayamón por su escrito "Creatividad, Estimulo e Innovaciones en el Uso de Principios de Aprendizaje en la Enseñanza Taquigráfica y la Prof. Alma Cordero del Colegio Regional de Aguadilla de la UPR.

Este año DPE celebrará el Segundo Certamen. El primer premio consistirá de \$300 y la actividad de premiación se llevará a cabo en diciembre de 1987.

Durante la semana del 2 al 7 de marzo de 1987 se celebró en el hotel Quality Royale de San Juan el Segundo Congreso Latinoamericano de Educación Comercial. En este Congreso estuvieron representados los países de Bolivia, Venezuela, Costa Rica, Guatemala, Honduras, República Dominicana, Ecuador, Perú, y Colombia. El mismo fue auspiciado por la Universidad de Puerto Rico, el Instituto Comercial de Puerto Rico y el Departamento de Estado de Puerto Rico.

# IMPACTO DE LA TECNOLOGIA EN LA OFICINA DE HOY

Profesora Alma N. Santana • Caguas City College



Una de las preocupaciones del profesorado de Ciencias Secretariales es determinar si sus egresados están cualificados para ocupar posiciones secretariales en empresas tanto públicas como privadas en el país. A tales efectos, se condujo un estudio dirigido a auscultar las exigencias actuales en el área de las Ciencias Secretariales de las empresas tanto públicas como privadas en Puerto Rico.

Otro de los objetivos del estudio fue determinar el impacto real de la tecnología en las oficinas de hoy. El estudio se hizo también con el objetivo de determinar si la taquigrafía en esta década es una destreza que el secretario(a) debe poseer.

## Metodología

Con el fin de recopilar la información necesaria, se preparó un cuestionario de 15 preguntas.

Se enviaron 150 cuestionarios, de los cuales se recibieron debidamente cumplimentados 68. La muestra representativa para este estudio fue de un 47 por ciento. Es significativo señalar que de las compañías que contestaron, 37 pertenecen al Gobierno Estatal y 31 son empresas privadas.

## Análisis e Interpretación de la Información

Una de las preocupaciones que existe en el campo secretarial en esta década (1980) es en torno a la preparación académica que debe poseer un empleado que realice labores secretariales. En la primera pregunta del cuestionario, los encuestados tenían que marcar qué preparación académica deben poseer los empleados que reclutan para realizar tareas oficinescas. El por ciento más alto recayó en secretario(a) con Bachillerato con un 83 por ciento y le sigue de cerca secretario(a) con Grado Asociado con un 80 por ciento. Los encuestados no contestaron una sola alternativa, en algunos casos dos, tres o todas las alternativas. Los por cientos menores fueron para dactilógrafo(a) y recepcionista, un 55 por ciento y 50 por ciento respectivamente. (Véase Tabla I). En mayo 1985, la Universidad de Puerto Rico hizo un estudio<sup>1</sup> dirigido a estudiantes y compañías y uno de los datos que reveló el estudio es que uno de los requisitos que exigen las compañías es Bachillerato con un 70 por ciento y el Grado Asociado sólo un 15 por ciento.

## PREPARACION ACADEMICA DE LOS EMPLEADOS QUE SE RECLUTAN PARA HACER LABORES OFICINESCAS

Tabla I

Grado Académico	Por ciento*
Secretario(a) con Bachillerato	83
Secretario(a) con Grado Asociado	80
Dactilógrafo(a)	55
Recepcionista	50

\*La suma de los por cientos excede a cien por las múltiples respuestas.

En cuanto a la pregunta B1 "¿Se le requiere destreza taquigráfica a los candidatos a empleo?", un 85 por ciento indicó que "Sí" y un 15 por ciento que "No". Un 82 por ciento suministra examen. El estudio antes citado realizado por la Universidad de Puerto Rico coincide en este dato al apuntar:

"En la parte del cuestionario donde se investiga sobre los requisitos para obtener la posición que ocupan en la actualidad las graduadas señalan que un 70.8 por ciento de ellas se les administró una prueba de taquigrafía en español y a un 66.3 por ciento se le administró examen de taquigrafía en inglés. Esto parece apuntar hacia el hecho de que la taquigrafía tanto en inglés como en español continúa siendo un requisito de entrada para ocupar posiciones secretariales."<sup>2</sup>

Se le preguntó también la frecuencia con que utilizan la taquigrafía una vez empleado el secretario(a). Esta pregunta la contestaron 59 de los encuestados y un 68 por ciento contestó que la utilizan "a veces"; un 27 por ciento "siempre" y un 5 por ciento "nunca". Dejaron saber en los comentarios que la usan para tomar minutas y mensajes telefónicos. Además, dejaron notar que la frecuencia depende del nivel secretarial del empleado; esto aplica solamente a las agencias gubernamentales. (Véase Tabla II).

También se le preguntó si le suministran algún tipo de prueba para evaluar la destreza mecanográfica y un 97 por ciento contestó que "Sí" y sólo un 3 por ciento contestó "No". En cuanto al tipo de examen, un 68 por ciento contestó que se suministra una "prueba de rapidez de un material escrito a máquina"; un 57 por ciento "Cartas o borradores" y un 27 por ciento contestó "Se evalúa en el mismo examen de taquigrafía".

Además se le preguntó, ¿cuántas palabras por minuto debe escribir el candidato a empleo? y un 6 por ciento contestó de 35-40 palabras por minuto (p.p.m.) un 38 por ciento de 45-50 p.p.m.; un 44 por ciento de 55-60 p.p.m. y un 17 por ciento contestó 60+. Como se puede notar el por ciento mayor está en 55 a 60 p.p.m., siguiéndole de cerca con un 38 por ciento de 45-50 p.p.m. En resumen, la rapidez deberá fluctuar entre 45 a 60 p.p.m. (Véase Tabla III)



También se le preguntó a los encuestados cuántos errores por minuto se le permiten cometer en pruebas de rapidez y el por ciento más alto estuvo en "3 errores" con 27 por ciento, seguido de un 19 por ciento que contestó "5 errores". (Véase Tabla IV).

Un estudio similar realizado en el Caguas City College en el 1982 reveló que sólo un 25 por ciento de las oficinas encuestadas tenían equipo de "Word Processing" y un 69 por ciento no lo tenían. Hoy, 1986, el estudio revela que un 71 por ciento de las compañías encuestadas tienen "Word Processors" en sus oficinas, un 69 por ciento tienen máquinas electrónicas y un 40 por ciento tienen máquina para dictado y transcripción. Este dato interesante nos lleva a inferir que la alta tecnología llegó a las oficinas para quedarse.

Es significativo señalar que la máquina de "Word processing" más usada en las oficinas encuestadas es IBM Personal Computer con un 49 por ciento y IBM Displaywriter con un 35 por ciento. (Véase Tabla V)

Por otro lado, se le preguntó a los encuestados si era necesario que las personas que interesen ocupar posiciones de recepcionista supieran ambos idiomas (inglés y español); un 91 por ciento indicó que es necesario que domine ambos idiomas: inglés y español.

### Conclusiones

De acuerdo a la información recopilada en este estudio se puede concluir lo siguiente:

1. La preparación académica que debe tener un secretario(a) hoy día es Grado Asociado en Ciencias Secretariales o, preferiblemente, Bachillerato en Ciencias Secretariales.
2. A pesar de que se comenta en los ámbitos de la Educación Comercial que la taquigrafía ha caído en desuso,

después del análisis de la data recopilada en este estudio, podemos concluir que todavía la taquigrafía es una destreza vital en un secretario(a). No solamente es un requisito para ocupar una posición secretarial, sino que también administran exámenes para evaluar la proficiencia taquigráfica y aún más, la utilizan en sus tareas diarias.

3. En cuanto a la destreza mecanográfica, se puede concluir que la rapidez debe fluctuar entre 45 a 60 palabras por minuto con una exactitud de 3 a 5 errores.
4. Los equipos de "Word Processing" ya están en las oficinas en Puerto Rico y por tal motivo se hace imprescindible que el estudiantado de Ciencias Secretariales tenga algún adiestramiento en estos equipos para que puedan competir en el mundo del empleo. Se revela también a través del estudio que la marca del equipo más usado es IBM Personal Computer y IBM Displaywriter.
5. La máquina eléctrica para escribir está siendo reemplazada por la máquina electrónica.
6. La recepcionista no necesariamente tiene que saber maquinilla, pero deberá tener dominio del inglés y del español.

### Implicaciones

Los hallazgos del estudio nos llevan a pensar en las siguientes implicaciones:

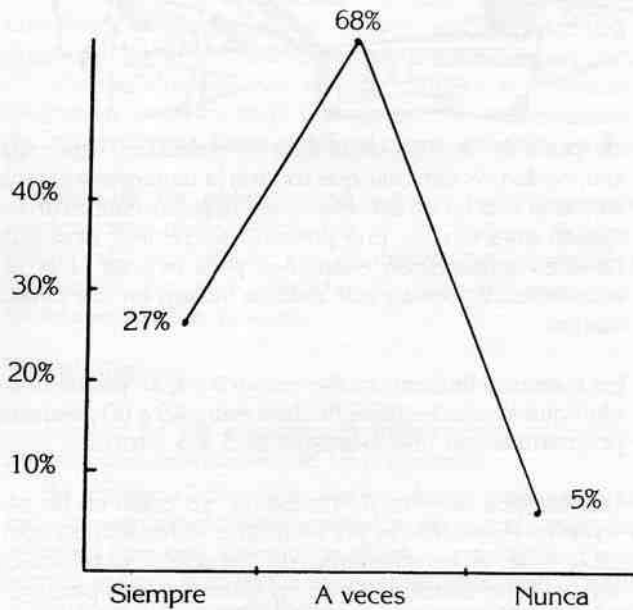
1. Las instituciones educativas que todavía no ofrecen el Grado de Bachillerato en Ciencias Secretariales deben meditar sobre los hallazgos de este estudio y hacer un esfuerzo por incorporarlo en su currículo.

- Se deberá hacer un análisis exhaustivo de la efectividad de los cursos de inglés que se ofrecen actualmente y revisarlos e incorporar aquellos que sean necesarios, de forma tal que los estudiantes posean dominio tanto del español como del inglés.
- En vista de los hallazgos de este estudio, las instituciones educativas deberán hacer un esfuerzo por tener en sus salones de clases de mecanografía maquinillas electrónicas en lugar de las maquinillas eléctricas convencionales.

- Se hace necesario la enseñanza de cursos de conceptos y aplicaciones de "Word processing" en los currículos de Ciencias Secretariales dado el hecho de que un 71 por ciento de las oficinas encuestadas en este estudio indican que poseen equipo de esta naturaleza,
- El estudio revela que la taquigrafía todavía es necesaria en un secretario y se utiliza en las oficinas; por tal motivo no debe ser eliminada del currículo de Ciencias Secretariales y debe continuar enseñándose con el mismo énfasis que se ha hecho en el pasado.

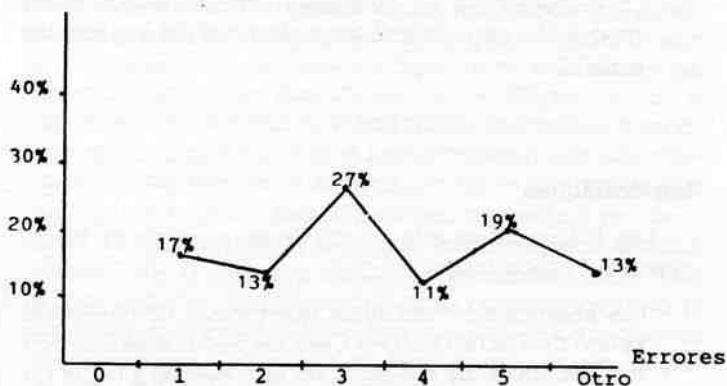
### FRECUENCIA CON QUE SE USA LA TAQUIGRAFIA

Tabla II



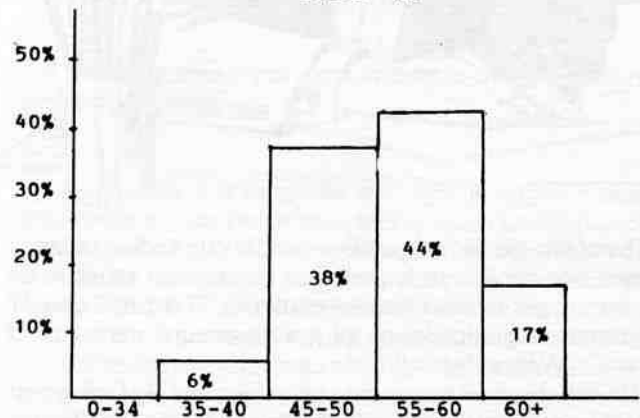
### ERRORES POR MINUTO QUE SE LE PERMITE COMETER EN PRUEBAS DE RAPIDEZ MECANOGRAFICA

TABLA IV



### PALABRAS POR MINUTO EN MECANOGRAFIA QUE DEBE ESCRIBIR EL CANDIDATO A EMPLEO

Tabla III



### MARCA DE LOS EQUIPOS DE WORD PROCESSING

Tabla V

#### Marca Por ciento\*

Xerox	18
Adler	10
Lanier	10
Wang	16
IBM Displaywriter	35
IBM Personal Computer	49
Digital	4
Otro**	24

\*La suma de los por cientos excede a cien por las múltiples respuestas.

\*\*En "otro" especificaron Computer Corp., Olivetti 240, CPT, Sanyo PC, Radio Shack.

1 El Impacto de la Tecnología en la Oficina en Puerto Rico con implicaciones para la revisión del currículo del Departamento de Ciencias Secretariales de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras, mayo mayo 1985, pág. 67.

2 Ibid, pág. 29.

# Puerto Rico: Cede 2ndo. Congreso Latinoamericano de Educación Comercial — 1 - 7 de marzo de 1987

La Universidad de Puerto Rico y el ICPR Junior College auspiciaron durante los días 1 al 7 de marzo de 1987 el Segundo Congreso Latinoamericano de Educación Comercial, con sede en el Hotel Quality Royale de Santurce. Por segunda ocasión Puerto Rico sirve de anfitrión para este congreso.

El propósito fue compartir experiencias educativas en la enseñanza y la metodología de asignaturas comerciales con los profesores de Educación Comercial de los países latinoamericanos, orientar en la búsqueda de las alternativas para beneficio mutuo en los conocimientos y las técnicas modernas que faciliten el preparar adecuadamente a estudiantes para la era de la informática.

El Segundo Congreso Latinoamericano constituyó la principal actividad organizada como parte del año de la Educación Comercial en Puerto Rico según Proclama del Honorable Gobernador el pasado 31 de diciembre de 1986.

delegaciones en una actividad auspiciada por el Departamento de Estado de Puerto Rico en el Centro de Recepciones del Gobierno de San Juan.

El miércoles, 4 de marzo, de 9:00 a 11:30 a.m., se llevó a cabo la Segunda Sesión Plenaria en el salón Galaxy del Hotel Quality Royale. Esta actividad consistió en un foro internacional sobre innovaciones y pronósticos en la Educación Comercial. En el mismo participaron representantes de las distintas delegaciones y la Dra. Carmen Noelia Lugo, del Colegio Universitario de Humacao, actuó como moderadora.

El jueves, 5 de marzo el Congreso hizo una excursión cultural y educativa visitando instituciones educativas públicas y privadas: ICPR Junior College de Arecibo, el Recinto Universitario de Mayagüez de la Universidad de Puerto Rico donde se discutió el tema "Impacto de la Tecnología": Su Aspecto Etico". La excursión culminó en el Museo de Ponce



Asistieron profesores y representantes de los siguientes países: Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Guatemala, Honduras, Perú, México, República Dominicana y Venezuela.

La sesión inaugural se llevó a cabo el lunes, 2 de marzo, a las 8:00 a.m., en el Anfiteatro núm. 1 del colegio de Pedagogía del Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico.

La Primera Sesión Plenaria tuvo como tema: Puerto Rico y su Sistema Educativo y estuvo a cargo de un panel compuesto por: Dr. Angel Reyes, Director de la Oficina de Intercambio Internacional y Cooperación Técnica, Departamento de Estado, Moderador; Lcdo. Ismael Ramírez, Director Ejecutivo, Consejo de Educación Superior; Hon. Awilda Aponte Roque, Secretaria, Departamento de Instrucción Pública y el Lcdo. Enrique Piñeiro, Presidente, ICPR Junior College. Ese mismo día se presentaron las

con una actividad de confraternización de profesores del Colegio Universitario y el Tecnológico de Ponce, la Universidad Católica y con la representación del Gobierno Municipal en la Alcaldía de Ponce.

El viernes 6, tuvo lugar la clausura en el Hotel Quality Royale con un panel sobre la Formación Profesional del Docente y una sección administrativa de planificación del próximo Congreso.

Puerto Rico es reconocido en latinoamérica como el país donde la Educación Comercial está altamente desarrollada y donde se utilizan los más modernos sistemas tecnológicos para el aprendizaje en un lenguaje hermano a ellos.

El resultado final del Congreso constituye al desarrollo de la juventud latinoamericana, sus recursos profesionales y sirve de enlace para acrecentar el prestigio de Puerto Rico en esta área de la Educación.

# EN TORNO A SISTEMAS DE MENTORES



Julio Rivera Figueroa  
Director Decano ICPR Junior College  
Director Unidad de Investigaciones y Estadísticas-  
Consultor Mentor

## Una estrategia educativa

Difícilmente hallamos innovaciones educativas que en sí sean algo nuevo. Puede que sea este el caso de las reformas educativas basadas en sistemas de mentores.

La alternativa que ofrece esta innovación como estrategia educativa enfoca en la organización de programas de mentores: calidad de servicios de maestros ejemplares, capacitados en destrezas psicológicas para adiestrar y guiar como tutores y orientadores a la vez, entrenadores y negociadores, por lo cual se constituyen en formables recursos de crecimiento y desarrollo de niños y de adultos en el sistema educativo.

## Mentor: gran maestro, tutor, guía y consejero-símbolo de sabiduría

Mentor es en la Odisea, el viejo y confiable amigo de Ulises, a quien éste con prudencia y astucia, nombra guardián de los intereses de su Estado, y sobre todo, servir de guía y protector del recién nacido hijo de Ulises, Telémaco. Atenea, diosa de la sabiduría, se manifiesta en Mentor — semidiós (mortal e inmortal), andrógino (macho y hembra) símbolo de la Universalidad de la sabiduría

Como maestro, tutor, guía y consejero de Telémaco, prepara a éste para la vida, sirviéndole de ejemplo con lealtad y perseverancia; como padrino en su desarrollo de conocimiento, destrezas y valores durante 20 años, al cabo de los cuales regresa Ulises, quien halla a su hijo

transformado en un adulto cabal, de identidad firme en un retador mundo de competencias e intrigas estatales. Junto a su hijo, Ulises se enfrenta al conflicto del Estado, y afirma su posición como Rey de Itaca, junto a su leal esposa Penélope, todo como resultado de la obra saludable que facilitó Mentor.

El mentor facilita educación integral o crecimiento-desarrollo o transformación —que en sí es más que el cambio específico que se necesita en la situación de instrucción-aprendizaje. Aplicado a "mentoría", desarrollo es transformación durante el recorrido de etapas sucesivas. Estas facilitan la adquisición de identidad congruente con las aspiraciones individuales y las de su sistema social, de acuerdo con un plan concentrado en que se desenvuelvan los individuos en interacción cooperativa (diálogo) promueven el crecimiento, tanto de los facilitadores como de sus beneficiarios o "protegidos".

En las relaciones genuinas de mentoría se promueve el desarrollo de las partes envueltas. Por ejemplo, de acuerdo con la predicción teórica del psicólogo Carl Rogers, en una relación de ayuda al cliente actúan tres variables entre las partes: congruencia (correspondencia percibida como genuina), empatía (comprensión asociada a escuchar activamente) y aceptación (satisfacción auténtica o reconocimiento de la ayuda). En el diálogo que se suscita se promueve la transformación de las personas envueltas en la relación de ayuda, inclusive del mentor.

Muchos están de acuerdo con que mentor o mentora es una persona generalmente mayor que el aprendiz, que pone su experiencia a disposición de éste, quien le corresponde y lo acepta como Gran Maestro porque lo entiende. En ese fenómeno de atracción química, el aprendiz puede llamarse cliente, alumno, educando, protegido, ahijado, beneficiario, adiestrado, entrenado; el mentor o gran maestro, bien puede ser padre, maestro, jefe superior, supervisor, consejero mayor, gerente, anciano (**senior advisor**), auspiciador (**sponsor**), entrenador (**coach**) o sencillamente el profesor, tutor o maestro ejemplar. Algunos que estiman la confianza que prevalece entre sí se llaman **buddies** (panitas). Se debe evitar que se vicie o estereotipe el uso del término mentor y sus acepciones más allá del uso formal o genuino que propiamente implica en la relación de "mentoría".

## Sistemas formales de mentores

Se puede concertar relaciones formales de "mentoría". Su éxito depende de que el programa se organice a base de definición de metas y objetivos, planes, supervisión y evaluación. La formalidad, sistematización o estructuración se basa en que los aprendices o entes bisoños en la empresa se enlazan coordinadamente a la luz de la astuta y prudente estrategia de Ulises que predetermina qué funcionarios mayores o de experiencia se relacionarán con aquéllos para adiestrarlos y guiarlos por un tiempo específico bajo supervisión estricta de la relación mentor-protegido (M-P).

Cuando la relación M-P no funciona, se propicia otro par coordinado en la relación, que asegure efectividad y eficiencia en la relación particular. Efectividad es cumplimiento de los objetivos de acuerdo con las normas de

la organización, y eficiencia es satisfacción o respuesta a las necesidades del individuo en el sistema. Los sistemas formales de mentores en las empresas son parte de programas de adiestramiento en servicio, educación de adultos, educación para la vida, educación continuada que envuelve desarrollo personal y profesional. NO se espera que posibles mentores y beneficiarios se atraigan o simpaticen espontáneamente, sino que se coordina oficialmente la relación más propicia.

En el mundo, numerosas universidades, compañías, agencias gubernamentales, asociaciones profesionales — Banca, Industrias y Comercio en general — han organizado este medio formal de desarrollo y mantenimiento de la empresa. Los más conocidos sistemas de mentores se encuentran en el mundo de los negocios, aunque también han surgido muchos en sistemas educativos formales, como escuelas de enfermeras. En el mundo de los negocios se logra mejor que el mentor asignado se "interese" en el protegido, que por ejemplo, está muy motivado a hacerse gerente o a lograr un ascenso en la escalera corporativa. En los negocios, el control es mayor porque se conoce la meta que se desea alcanzar y el camino que el mentor tiene que despejar para que el protegido alcance la meta o desarrolle las destrezas específicas. Aún así puede que se vuelva también otra odisea cuando hay sabotaje para que la mentoría no funcione, por intereses creados, competencia desleal o celos, y cuando el mentor se desvía convirtiéndose en un "mentado atormentador". El descontrol puede desorganizar el sistema. Tiene que prevalecer la empatía y la confianza. Sugestivamente en inglés se dice: "A mentor is not a tormentor".

En los sistemas educativos formales los componentes resultan más difusos o sueltos, porque en éstos las metas de desarrollo personal y de la profesión, carrera o vocación son más difíciles de definir. Es difícil la tarea. Requiere acopio de evidencia y seguimiento, pero no es imposible. En muchos países como Canadá, Guam y Australia, e innumerables estados como California y Nueva York, gobiernos y empresas privadas sostienen sistemas formales de mentores.

En un colegio universitario privado de comercio en Savannah, Georgia, se describe la mentoría como una ventana al mundo: medio para enlazar la teoría en el salón de clases con la aplicación a la realidad del funcionamiento de la oficina, basándose en el papel que el maestro puede desempeñar como **mentor** y **ejemplo** del administrador, gerente o alto funcionario. Todo se planifica a base de las destrezas que requiere el aprendiz desarrollar en lo personal y en la carrera. Los estudiantes discuten entre sí los resultados de sus observaciones por etapas, y los mentores los retroalimentan interdisciplinariamente con estímulo y crítica constructiva (empática y confiable) propia del mentor que actúa como entrenador (**coach**).

En Puerto Rico, hasta la fecha conocemos que se desarrollan proyectos de mentores en la Universidad Metropolitana y en el ICPR Junior College.

### Expectativas

La "mentoría" no es panacea. Falla cuando no es auténtica o cuando se distorsiona la comunicación con el protegido, que percibe que es explotado y utilizado, o que no se le sirve adecuadamente. Tampoco funciona cuando el

aprendiz no responde. A veces, también se percibe favoritismo en el nombramiento de mentores.

Lo primordial es que el mentor se constituya en ejemplo vivo, con mantenimiento de una actitud positiva a guiar al aprendiz hacia el logro de la meta. Cualquier sistema de mentores debe basarse en teorías de desarrollo de los seres humanos y controles en funcionamiento que eviten la contaminación o corrupción. En este aspecto el macrosistema social tiene un reto. El sistema de mentores sostiene principios que enriquecen la instrucción y que revitalizan la orientación y consejería. El mentor compensará las necesidades particulares de sus alumnos. Las teorías de desarrollo guiarán a respetar al alumno.

El principio rector será que para cualquier edad del estudiante el objetivo propio de la educación es el crecimiento, no sólo la acumulación de datos: Hay que guiar al alumno a pensar y a decidir por sí mismo y a formarse integralmente, de acuerdo como se planifica en el sistema de mentores.

Una vez que se establece el compromiso en la relación mentor o tutor con el alumno, hay que guiar a éste. Reconozcamos el lugar que los alumnos ocupan en nuestras vidas para hacernos útiles y estimados como mentores. Con solicitud propia de mentores retendremos al alumno, serviremos mejor a nuestra sociedad, evitaremos la desertión, la enajenación y hasta quizás suicidios en nuestro sistema social, si pensamos que no es tarde aún y que podemos contribuir a la calidad de vida.

Nuestra empatía será índice de la calidad de vida que debe prevalecer en las relaciones interpersonales con los alumnos. De este modo, integrados en el sistema social, somos todos, de algún modo aprendices y mentores, todos necesarios y aprendiendo a ser más sabios y prudentes. ¡Así nos ayude Dios y su Sabiduría Infinita!



## BIBLIOGRAFIA

- AICS — Association of Independent Colleges & Schools-  
Revista **Compass**: "South College Mentor Provides  
Students a Window to the World," Washington, D. C.:  
V. 1, No. 5, May 1987, p. 6.
- Costa, Arthur (Editor). **Developing Minds: a Resource Book  
for Teaching Thinking**, Virginia: Association for Super-  
vision & Curriculum Development, 1986.
- Cross, K. Patricia. **Adults as learners**, San Francisco: Jossey-  
Bass, 1981.
- \_\_\_\_\_. Preface (In Laurent A. Daluz's Effective Teach-  
ing & Mentoring). Jossey-Bass, 1986.
- Daluz, Laurent A. **Effective Teaching & Mentoring. Realiz-  
ing the Transformational Power of Adult learning Experi-  
ence**, San Francisco: Jossey-Bass, 1986.
- Fagan, M. Michael (Editor). **International Journal of Mentor-  
ing**, V. 1, No. 1, 1987.
- Fundación Educativa Ana G. Méndez. **Mentores**. Artículo  
en Revista **Vanguardia**, 1986.
- Gray, William A. y Marilinn M. Gray. "Synthesis of Research  
on Mentoring Teachers," **Educational Leadership  
(Journal of the Association for Supervision & Cur-  
riculum Development)**. V. 43, No. 3, pp. 37-43.
- \_\_\_\_\_. **Annotated Bibliography on Mentoring**.  
Vancouver, B. C., 1986.
- \_\_\_\_\_. **Mentoring Aid to Excellence in Education, the  
Family, and the Community, (V. 1) & Career Develop-  
ment. Business, and the Professions, (V. 2)**, Proceed-  
ings of the First International Conference on Mentoring,  
International Association for Mentoring, Vancouver, B.C.,  
1986.
- Hill, Napoleon. **PMA: Positive mental Attitude-Science of  
Success** Columbia, South Carolina: 1983.
- ICPR Junior College - **Proyecto Responde: Recursos Espe-  
ciales Profesionales de Orientación Necesarios para el  
Desarrollo del Estudiante - Tutores y Mentores**. 1976-  
1987.
- Kram, Kathy E. **Developmental Relationships in Organiza-  
tional Life**, Illinois: Scott, Foresman & Co. 1985.
- Krupp, Judy-Arin. **Adult Development: Implications for Staff  
Development**, Manchester: C.T., 1981.
- New Directions for Student Services, No. 11. arthur Shriberg  
(Editor). **Providing Student Services for the Adult  
Learner**, San Francisco: Jossey-Bass, 1980.
- \_\_\_\_\_. No. 16, David A. De Coster y Philis Mable (Edi-  
tores). **Understanding Today's Students**, San Francisco:  
Jossey-Bass, 1981.
- \_\_\_\_\_. No. 37, **Expanding Opportunities for Profes-  
sional Education**. Leila V. Moores & Robert B. Young  
(Editores), San Francisco: Jossey-Bass, 1987.
- New Directions for Teaching & Learning. No. 10, **Motivating  
Teachers to Teach Effectively**. (James L. Bess-Editor),  
"Modeling & Motivation by Professors, Assumptions  
about Motivation," San Francisco: Jossey-Bass, 1987.
- Phillips-Jones, Linda. **Mentors & Proteges**, New York: Arbor  
House, 1982.
- \_\_\_\_\_. **How to be an Effective Mentoring Consultant**.  
Los Gatos, California: 1986.
- Zey, Michael G. **The Mentor Connection**. Illinois: Dow-Jones-  
Irwing, 1984.

# Semana Nacional de la Educación Comercial

## Quintas Competencias Secretariales

Como actividad cumbre durante la Semana Nacional de la Educación Comercial celebradas del 6 al 10 de abril de 1987, la Asociación de profesores de Educación Comercial de Puerto Rico (APEC) auspició las Quintas Competencias Secretariales. Las mismas se celebraron por segundo año consecutivo en el Recinto Universitario del Caguas City College el viernes, 10 de abril de 1987. Nuestro lema fue: UNIDOS POR LA EXCELENCIA EN LA EDUCACION.

Estas competencias reunieron alrededor de 125 estudiantes de veintidós instituciones universitarias y post-secundarias de Puerto Rico. Los colegios y universidades participantes fueron: Benedict School, Caguas City College, Colegio Universitario de Bayamón, Colegio Universitario de Cayey, Colegio Universitario de Humacao, Colegio Universitario de Ponce, Electronic College & Computer Programming, Huertas Junior College, Humacao Community College, Instituto Comercial de Puerto Rico Junior College, Instituto Técnico Comercial de Puerto Rico Junior College, Manpower Business Training Institute, National College, Puerto Rico Junior College, Universidad Católica, Universidad Central, Universidad Interamericana de Bayamón, Universidad Interamericana Recinto Metropolitano, Universidad Interamericana de San Germán, Universidad de Puerto Rico, Universidad del Sagrado Corazón y Universidad del Turabo.

Se compitió en las áreas de Archivo, mecanografía Intermedia, Mecanografía Avanzada, procesamiento de palabras, Taquigrafía Intermedia en Español y Taquigrafía Intermedia en Inglés.

Se compitió en las áreas de Archivo, Mecanografía Intermedia, Mecanografía Avanzada, Procesamiento de Palabras, Taquigrafía Intermedia en Español y Taquigrafía Intermedia en Inglés.

La Junta de Directores de APEC agradece la colaboración de los profesores que prepararon los exámenes para cada área de competencia: Profesor Carmelo Morales de la Universidad Interamericana de Barranquitas (Archivo), Profesora Dolores Figueroa del Departamento de Instrucción Pública (Mecanografía Intermedia), Profesor Efraín López del Departamento de Educación Comercial de la Universidad de Puerto Rico (Mecanografía Avanzada), Profesora Sofía Mora de la Compañía Inter de Las Piedras (Procesamiento de Palabras), Profesora Lucía Rivera del Puerto Rico Junior College (Taquigrafía Intermedia en Español), Profesora Rosalía Martínez del Caguas City College (Taquigrafía Intermedia en Inglés).

Gracias a los profesores que participaron en el Comité de Corrección: Mirza Mardones, Noemí Martínez, Sarahí Meléndez, Marisol Maldonado, Carmen Lugo, Raquel Reyes, Julio Martínez, Carmen L. Cosme, Carmen L. León, Héctor Basabe, Noemí Lebrón, Elisa L. Robles, Vilma Ramos, Gladys L. Irizarry, Myrtelina Corujo, Roberto Cruz, Marina Plaza, Marisela Pérez, Migdalia de Jesús, Carmen Reyes, Nelsa Freytes, Lilliam Matos, Zoraida Morales, Lillian Ramos, Sonia N. Olmeda, Hilda Morales, Rosa Mercado, Raquel Agudo, Jenny Hernández y Marta Arraiza.

Nuestra gratitud muy especial a la Sra. Annie Zayas, Vice presidenta del Caguas City College, quien junto a los profesores Luis López, Alma Santana, Rosalía Martínez y Juan Carrasquillo del Departamento de Ciencias Secretariales de dicha Institución coordinaron todos los trabajos de estas competencias.

A continuación un resumen de los ganadores de los primeros cinco lugares en cada área de competencia.

## ASOCIACION DE PROFESORES DE EDUCACION COMERCIAL

### Resumen Quintas Competencias Secretariales

Posición	Meca Avanzada	Archivo	Meca. Intermedia	Taq. Intermedia	Taq. Inglés	Word Processing
Primero	Daisy Mendoza Caguas City College	Mildred Colón UPR - Bayamón	Gracia Avilés UPR - Cayey	Wanda Renovales Univ. Católica	María L. Rodríguez Univ. Interamericana de San Germán	Ana L. Acevedo UPR - Bayamón
Segundo	Damaris González Univ. Sag. Corazón	Luz Mojica Univ. Central	Iris Cintrón Univ. Interamericana	Wanda Pérez UPR - Humacao	Maizó Correa Univ. del Turabo	Vernarda Pender-Bey National College
Tercero	Brenda López UPR - Cayey	María de León C. City College	Elvin González Univ. del Turabo	Weyna Quiñones UPR - Río Piedras	María Berrios UPR - Humacao	Milagros Rodríguez UPR - Ponce
Cuarto	Haydeé Torres UPR - Bayamón	Carmen Benítez UPR - R. Piedras	Ivelisse Vélez Univ. Interamericana de San Germán	Ana González Univ. Interamericana de San Germán	Carmen Méndez Univ. Central de Bayamón	Ileana Maldonado Univ. Central de Bayamón
Quinto	-----*	Luis A. Díaz P.R. Junior College	Nilda E. Mercado Univ. Cen. de Bayamón	Noemí González Electronic College	Elda Meléndez MBTI	Sandra Pérez UPR - Río Piedras

\*No se adjudicó premio

# ASPECTOS A CONSIDERARSE EN EL ANÁLISIS DEL CURRÍCULO

Prof. José A. Acosta Ramos, Ed. D.  
UPR, Recinto de Río Piedras, Escuela Graduada de Pedagogía

Uno de los principales índices para evaluar la efectividad de la calidad educativa de un programa o de una institución es un currículo. El currículo debe ser consistente con la filosofía y las metas de la institución. ¿Qué es el currículo? La Association of Independent Colleges and Schools lo define como "un programa de cursos que cumple con los requisitos para un certificado, diploma o grado en un campo de estudio particular" (1985, pág. 85). Otras organizaciones acreditadoras lo describen como que "incluye los cursos, seminarios, lecturas, experiencias de práctica profesional directa o simuladas (laboratorios, clínicas, ayudantías, internados) e investigación" (NCATE, 1982, pág. 11). El programa de estudio se define como la secuencia de lo anterior.

Los programas de estudio deben evidenciar una secuencia bien organizada de las asignaturas apropiadas, que lleven el logro de objetivos ocupacionales y/o credenciales académicas. Las instituciones conscientes de su responsabilidad con el educando y la sociedad, además de que la aceptabilidad incuestionable de sus egresados en el mundo del trabajo le trae prestigio y confianza pública en su competencia para preparar personal bien capacitado, deben evaluar y revisar continuamente su currículo.

Esto se logra a través del análisis de currículo, el cual es un procedimiento sistemático y continuo. A través de éste se recoge, organiza, valoriza y sintetiza información del presente, pasado y futuro que provea la base para diseñar, modificar, revisar, implantar y evaluar el currículo. La información relacionada con el futuro surge del análisis de impacto, el cual examina los efectos predichos a corto y largo plazo que el cambio tendrá a través del sistema. El análisis del currículo facilita la sistematización del mismo organizando las experiencias educativas en tal forma que todos los componentes del proceso son tomados en consideración. En el mismo se toma en consideración la secuencia, la articulación, profundidad, amplitud y relevancia del contenido curricular. (La relevancia se refiere al significado que el contenido tiene para el aprendiz). El contenido del currículo provee información acerca de aquello que se considera necesario cubrir para poder lograr las metas y los objetivos trazados. Se requiere que el contenido se organice en categorías que vayan de lo conocido a lo desconocido, de lo simple a lo complejo, de lo concreto a lo abstracto. La organización del contenido le provee al maestro una idea de lo que va a enseñar y cómo lo va a hacer.

## ¿Cuándo se realiza?

- Se realiza cuando se requiere atemperar el currículo a:
1. las necesidades e intereses de los estudiantes o clientes
  2. las demandas de la sociedad y el mundo del trabajo
  3. los hallazgos que nos provee la investigación sobre este campo
  4. las exigencias de las agencias acreditadoras y las organizaciones profesionales
  5. la filosofía y las metas de la institución

## ¿Cómo se recoge la información requerida?

1. evidencia provista por los egresados que están desempeñándose en el mundo del trabajo
2. evidencia provista por los patrones y agencias que emplean a los egresados
3. análisis de los criterios establecidos por las organizaciones profesionales que representan la especialidad
4. análisis de los criterios establecidos por las agencias acreditadoras
5. percepciones de las facultades y los estudiantes de los programas
6. análisis de los marcos filosóficos y las metas de la institución para determinar cómo éstos responden a lo anterior y cómo el currículo actual responde a los marcos filosóficos y las metas institucionales
7. evaluación de los programas y cursos vigentes en términos de objetivos, contenido, secuencia curricular, etc. Con este propósito se puede preparar o adaptar un modelo de estudio

## El modelo

El modelo puede tomar en consideración una serie de componentes para formar el currículo. En cada componente se pretende contestar una serie de preguntas tales como:

1. ¿Cuáles son las metas que persigue?
2. ¿Cuáles son los objetivos que se pretenden lograr?
3. ¿Cuál es el contenido que pretende facilitar el logro de las metas y los objetivos?
4. ¿Cuál es la secuencia de este contenido?
5. ¿En qué se fundamenta esta secuencia?

Estos posibles componentes pueden ser los siguientes:

### 1. Educación general

El componente de educación general es aquél que desarrolla en el estudiante unas destrezas y conocimientos que un ser educado y culto debe poseer. Entre éstos están las destrezas de comunicación, los conceptos y principios lingüísticos, matemáticos y científicos y aquellos aspectos humanísticos que debe poseer un ser culto en nuestra sociedad. Este componente responde a la concepción liberal de la educación, que redundará en el desarrollo integral del ser humano. Esto a su vez debe conducir al desarrollo de un profesional educado, culto y de gran sensibilidad humana.

### 2. Estudios profesionales o especializados

Estos son los estudios que capacitan al egresado con las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñar una profesión u oficio. Estos se pueden dividir en dos subcomponentes, uno de cursos medulares, comunes a y propios a una o unas subespecialidades dentro de los estudios profesionales.

continúa en pág. 22

# La Práctica de Oficina y el Maestro Coordinador

Profesora Angelita Escobar • Puerto Rico Junior College



La implantación y desarrollo del curso de práctica de oficina de calidad requiere, sobre todo, planificación.

La mayor parte de los programas de educación vocacional que han sido efectivos, llenando las necesidades de los estudiantes y la comunidad, tienen los siguientes elementos en común:

1. Un equipo de trabajo altamente dedicado y cualificado.
2. Proveen tiempo adecuado en el programa del profesor-coordinador para coordinar las conferencias y supervisar la práctica.
3. Proveen facilidades físicas adecuadas.
4. Se remunera a los estudiantes, ya sea con paga y/o créditos, por la fase educacional del programa.
5. Los patronos cumplen con todo los requisitos de leyes establecidas por el estado para el empleo de participantes.
6. Los estudiantes poseen una visión real del papel educacional que tiene que práctica integrado a su área de estudio.

## REQUISITOS DEL MAESTRO-COORDINADOR

La clave del éxito del curso de Práctica de Oficina depende del maestro-coordinador, quien debe comprometerse en el programa, creer en él y quien supervisa al estudiante en su centro de práctica.

El "National Conference on Cooperative Vocational Education" enumera las siguientes competencias, conocimientos y cualificaciones esenciales que debe poseer el maestro-coordinador:

### Competencias básicas:

1. Habilidad para comunicarse efectivamente con estudiantes, patronos y la administración de la escuela.
2. Habilidad para mantener buenas relaciones interpersonales.
3. Habilidad para enseñar materias relacionadas con el curso.
4. Habilidad para ayudar a los estudiantes a hacer ajustes personales, orientarlos y servirles de modelo.
5. Habilidad para mantenerse al día en las tendencias y desarrollos comerciales.
6. Habilidad para escribir informes.
7. Habilidad para seleccionar y utilizar material educativo y métodos apropiados para que la enseñanza sea efectiva.

### Conocimientos básicos:

1. Conocer y entender los requisitos, demandas y el ambiente de trabajo de los estudiantes.
2. Conocer y entender el punto de vista del patrono, así como las necesidades particulares de sus estudiantes.
3. Conocer las leyes estatales relacionadas con el empleo de estudiantes practicantes.

### Cualificaciones personales básicas:

1. Poseer suficiente experiencia ocupacional que le permita adquirir y mantener el respeto de los estudiantes, compañeros de trabajo y la comunidad.
2. Desempeñar los deberes y responsabilidades esenciales de una ocupación en su campo de enseñanza, buena asistencia, responsabilidad, etc.
3. Facilitar a los estudiantes en la transición de la escuela al mundo del trabajo.
4. Poseer buenas relaciones humanas:
  - a. vestimenta apropiada para la oficina
  - b. entusiasmo
  - c. habilidad para comunicar sus ideas
  - d. ser flexible

## EVALUANDO LA EJECUTORIA DEL ESTUDIANTE

El maestro-coordinador debe diseñar una hoja de evaluación que demuestre la ejecutoria del estudiante en su centro de práctica. El estudiante necesita palpar cómo está haciendo el trabajo en el colegio y en el centro de práctica. Si él se apodera de esta relación, su actitud hacia el colegio y la enseñanza es más positiva.

El colegio y el patrono comparten la responsabilidad de evaluar la ejecutoria del aprendiz. Su evaluación debe ser de acuerdo a la adquisición de la experiencia adquirida. Algunas consideraciones para evaluación son:

1. Competencias adquiridas y mejoramiento medido por las tareas y responsabilidades bosquejadas por el maestro-coordinador.
2. Habilidad del estudiante para trabajar con otras personas.
3. Respuesta del estudiante a la supervisión.
4. Desarrollo personal y ajustes.
5. Desarrollo de madurez y confianza propia.
6. Habilidad para manejar lo esperado, así como situaciones inesperadas.
7. Progreso del estudiante.
8. Cuán bien el estudiante llena las expectativas del patrono.
9. La toma de decisiones del estudiante.
10. Iniciativa demostrada.
11. Ayuda e información requerida para que el estudiante realice la tarea asignada.
12. Habilidad para resolver los problemas que surgen a diario.

continúa en pág. 22

### 3. Relacionados requeridos y electivos

Los cursos relacionados requeridos no forman parte de la especialidad, pero complementan y fortalecen la misma. Los cursos electivos proveen para que los estudiantes cultiven sus intereses, a la vez que desarrollan habilidades y enriquecen su preparación, lo que los capacita para ser profesionales con una mayor competencia. Ambos componentes redondean el proceso informativo total. El modelo lo que pretende es darle dirección al análisis del currículo de tal forma que no se pierda la perspectiva de proceso.

## MODELO PARA GUIAR EL ANALISIS DEL CURRÍCULO



### BIBLIOGRAFIA

- AICS, 1985, Accreditation criteria: Policies, procedures, and standards. Washington, DC: Author.
- The Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching, 1979, Missions of the college curriculum, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Christine, Charles T., and Christie, Dorothy W., 1971, Practical guide to curriculum instruction, West Nyack, NY: Parker Publishing.
- Hunkins, Francis, 1980, Curriculum development: Program development, Columbus, OH: Charles E. Merrill.
- Levine, Arthur (Ed.), 1979, Handbook on undergraduate curriculum, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- NCATE, 1982, Standards for accreditation of teacher education, Washington, DC: Author.

## SITUACIONES MISCELANEAS DE LA PRACTICA DE OFICINA



El curso de práctica de oficina presenta sus propias peculiaridades. Una de estas peculiaridades tiene que ver con el currículo del programa. Por ser el curso una experiencia de laboratorio, conlleva un tiempo considerable. Esto nos presenta la situación de cuánto tiempo se le debe asignar al trabajo en sí. Está generalmente aceptado que para tener la experiencia de práctica de oficina el estudiante debe tomar concurrentemente tres o cuatro cursos. También se ha establecido que otorgar crédito por no menos de 15 horas semanales es una práctica cuestionable. Esto se basa en la idea de que se debe proveer oportunidad para adquirir el valor que provee la continuidad de una experiencia de empleo. El máximo de horas aceptado para la experiencia de empleo es de 20 horas semanales.

### RESUMEN

El maestro-coordinador de práctica de oficina tiene un reto de proveer una experiencia efectiva de empleo a sus estudiantes. Un excelente maestro-coordinador selecciona centros de práctica de calidad, convence al patrono de la necesidad de ofrecer experiencias de empleo significativas y diseña e implanta un plan de entrenamiento efectivo.

### REFERENCIAS

- Augustin, Harriet, "A Practical Approach to Supervised Office Experience of Second-Year Typing", *Business Education World*, Volumen 66 Number 1, Fall 1985, Page 22.
- Dame, Frank J., Brinckman, Albert R., *Guidance in Business Education*, Third Ed., Cincinnati, Ohio, South-Western Publishing Co., 1972.
- Harm, Harms, et. al., *Methods of Teaching Business and Distributive Education*, Third Ed., Cincinnati, Ohio, South-Western Publishing Co., 1972.
- Johnson, Margaret, *The Changing Office Environment*, Reston, Virginia: National Business Education Association, 1980.
- Puerto Rico Junior College. Instituto de Ciencias Secretariales; *Manual del estudiante*: Sesc. 282 Práctica de Oficina, 1982.

# INQUIETUDES EN LA ENSEÑANZA DE LAS DESTREZAS RELACIONADAS CON EL TRABAJO



**Profesora María Bonilla**  
**Universidad Interamericana de Puerto Rico**

Al pensar cómo han cambiado el ambiente y las herramientas de la/el secretaria/o en la oficina y su relación con el sistema de enseñanza aprendizaje, vemos que los cambios han estado más o menos en el mismo nivel, aunque en la empresa privada se ha incorporado la tecnología con mayor rapidez que en las instituciones educativas. Estos cambios han requerido y requieren una revisión de las técnicas de enseñanza que se han utilizado tradicionalmente.

## Breve historia

Cuando surgieron las primeras maquinillas eléctricas, las instituciones educativas se esmeraron en tratar de adquirirlas, en forma tal que las experiencias de aprendizaje de los egresados estuvieron a la par con la demanda por sus servicios. Aunque sabemos que la capacidad de adquirir bienes de la tecnología es mayor en las empresas privadas, las instituciones educativas, públicas y privadas, se han esforzado por mantenerse al día en este aspecto.

Las maquinillas electromecánicas del elemento revolucionaron las oficinas en la década de los sesenta y setenta. Luego surgieron las máquinas de sistema electrónico de procesar palabras, pero el auge de este método no se dejó sentir en Puerto Rico hasta la década de los ochenta. La oficina en Puerto Rico se ha ido modificando paulatinamente y no vemos esa revolución que llega como una avalancha. Lo cierto es que en gran parte de las oficinas modernas tienen equipo de bajo nivel para procesar palabras: esto es, maquinillas electrónicas. Con éste tienen la opción de beneficiarse de muchas de las ventajas que ofrece un equipo más sofisticado, pero a un precio módico. Por otro lado, la industria, el comercio y la banca han adquirido equipo de procesar información como complemento a las labores de oficina. Entre ellos se pueden mencionar: correo electrónico, "facsimile", procesadores de datos, equipos de dictado y otros.

## El maestro ante los cambios

Dada esta situación de cambios, conviene que las instituciones educativas que ofrecen programas de Ciencias Secretariales reevalúen las experiencias de aprendizaje a que exponen a sus estudiantes, especialmente en lo relacionado con el uso del teclado. Estas experiencias, al igual que lo estuvieron antes, deben estar a tono con las exigencias del mercado de empleo. Muchas instituciones y profesores se resisten al cambio aún cuando la tecnología los está obligando a hacerlo. El maestro es un agente de cambio, ya que su objetivo en la enseñanza es promover una modificación en la conducta de sus discípulos. Si no lo fuera, deben considerar la alternativa de que son "víctimas del cambio".<sup>1</sup> No se puede cambiar todo, pero se tienen oportunidades para generar cambios y hay que aprovecharlos.

Conviene estar atentos al hecho de que los fabricantes de equipo para mecanografiar diseñan sus equipos pensando en las necesidades de la oficina y no del salón de clases, por lo que los objetivos de los educadores deben coincidir con las expectativas del mercado de empleos.

Si se toma como ejemplo la herramienta básica del secretario/a, se puede entender algo con relación a este cambio: todas las maquinillas que están saliendo al mercado vienen equipadas con un mecanismo de borrar. Si se opta por eliminar la cinta correctora, se corre el riesgo de que el equipo se deteriore y se dañe, ya que al ser electrónico, las partículas de goma en el aditamento del elemento obstruyen el funcionamiento. Por lo tanto, se deben explorar otras opciones como la de permitir que se use cinta correctora, aunque resulta un incremento en términos de presupuesto, o que se permita el papel "cover up" o el "lift up".

En ocasiones, la mentalidad de educadores conservadores impide aceptar las opciones antes mencionadas y, por lo tanto, no pueden reconocer que están en contra de la tecnología que está a su servicio. "Resistir el cambio no sólo afecta la imagen del profesor, sino que también perjudica la capacidad competitiva del estudiante en el mercado de empleos."<sup>2</sup> Ello no implica que no se enseñe al estudiante las destrezas de cómo borrar en un documento, ya que son necesarias para la productividad en la oficina tradicional y moderna, al mismo tiempo que conscientiza al estudiante sobre la necesidad de escribir sin errores. Se deben permitir las opciones del papel corrector o cinta de borrar pero con ciertos límites, como por ejemplo: no borrar más de una palabra consecutiva.

Otra situación similar ocurre al evaluar la diversidad de nuevos formatos para documentos que están utilizando las oficinas. En ocasiones, el maestro se empeña en seguir enseñando los formatos tradicionales. Es imperativo exponer al estudiante a ambas experiencias, ya que contribuyen a aumentar su marco de referencia, además de ayudarlo a entender que existen diferentes formas de hacer lo mismo.

- 1 Richard L. Kelly, *En el Principio — Un Enfoque Positivista a su Futuro en la Profesión de la Educación Comercial*, Monografía 132V, South-Western Publishing Co., April 1980, p. 14
- 2 Iris W. Johnson and J. Howard Jackson, "To Be a Master Teacher", *Business Education Forum*, Vol. 40, No. 9, May 1986, p. 6.

El uso del papel carbón en mecanografía es otro dilema. La mayor parte de las oficinas utilizan equipo para fotocopiar documentos o poseen equipo sofisticado para procesar palabras donde no se justifica el uso del papel carbón. El requerir que a partir del curso intermedio de mecanografía todos los documentos se mecanografien con copia es algo que no se ciñe a la realidad de la oficina. Se debe, por lo tanto, enfatizar en las anotaciones que se escriben al enviar fotocopias o copias del procesador de palabras, para que el estudiante no escriba "cc" cada vez que el jefe le indique que envíe una copia a tal o cual persona, aún cuando no sea copia carbón. Se debe proveer experiencia en el uso del papel carbón, pero no con el rigor que tradicionalmente se ha hecho. Especialmente se debe enfatizar el preparar copias en formas impresas.

Otra interrogante en relación con el área de mecanografía es el aceptar letras superpuestas, o sea, escribir sobre lo escrito (strike over). Usualmente, un documento con este tipo de error se considera nulo. En el presente, esto no debe ser así, ya que la forma de corregir en un procesador de palabras es con la tecla de retroceso. Ello no implica que se envíen documentos con este tipo de error, pero sí que al clasificarlos no se identifiquen como inaceptables. Lo mismo ocurre en la evaluación de documentos que han sido preparados en el procesador de palabras. Ninguno debe ser considerado nulo, ya que el estudiante siempre tendrá la opción de corregir el documento en el procesador, no importa el número de errores que éste tenga.

Otra área a la cual se le debe dar atención es a las pruebas de rapidez en el equipo de procesar palabras. ¿Qué sucederá si a un egresado se le expone a la experiencia de tomar un examen para un empleo y en lugar de la tradicional maquinilla encuentra un procesador de palabras? ¿Podrá realizar la prueba con la misma naturalidad que lo haría en una maquinilla? La respuesta es un rotundo no, porque es una herramienta no común para él, ya que en la mayor parte de las instituciones educativas se requiere de por lo menos un curso de procesamiento de palabras donde se expone al estudiante a la máquina, se deben proveer pruebas de rapidez en este equipo. Algunos textos, proveen este tipo de ejercicios.<sup>3</sup>

### Conclusión

Si los maestros de Educación Comercial se mantienen en estrecha comunicación con la empresa, podrán ayudar a mejorar las experiencias de aprendizaje a que exponen a sus estudiantes y, al mismo tiempo, podrán modificar los criterios de evaluación que utilizan en el salón de clases. Para poder adiestrar efectivamente a sus estudiantes, el maestro de Educación Comercial debe conocer las prácticas y procedimientos que se espera que un egresado de Educación Comercial conozca.<sup>4</sup> Una buena forma de estar en contacto directo con estas prácticas es mediante experiencias directas en trabajo de oficina. Según sugieren Johnson and Jackson, "get out and see the real world."<sup>5</sup>

3 Seray Darian; *Word processing Application for Text Editors*; Houghton Mifflin Co., 1983, pp. 83-87.

4 Irol W. Balsley; *Current Transcription Practices in Business Firms*, Monografía 130, South-Western Publishing Co., p. V

5 Johnson and Jackson, loc. cit.

GLORIA'S BOUTIQUE AND GIFT SHOP

Saluda a la Asociación de Profesores  
de Educación Comercial en su  
DECIMA CONVENCION

Calle César González 279, Esquina O'Neill  
Hato Rey, Puerto Rico 00918

Teléfono: 765-2670

**JORGE A.  
FIGUEROA PAPALEO**

Tasación y Consultoría Bienes Raíces  
Lic. 250 EPA

TELS. 746-2440  
BEEPER: 743-2626 / UNIDAD: 61

P. O. Box 8905  
Caguas, Puerto Rico 00626

**Felicita a la Asociación de  
Profesores de Educación Comercial  
de Puerto Rico en su  
Décimo Aniversario**

# Computerphobia — An Unfounded Fear for Business Educators in Puerto Rico

(First Part)

Prof. Ileana Cintrón-Insermi □ Bayamón Technological University College

In the late 1970s business educators in Puerto Rico were struggling to find out everything they could about word processing — the latest innovation in the business curriculum at that time. In the 1980s everybody is talking about the “computer revolution” and the personal or microcomputer. Computers were once regarded as distant, huge pieces of equipment that were unaccessible to us. But in 1982 the computer became “personalized”, brought down to scale so that we all could play with it. In that year, personal computers for educational or recreational use practically invaded our homes.

For the past 55 years, TIME's Man of the Year covers have depicted real individuals or groups of people. But this piece, of equipment has revolutioned society so much that TIME, the weekly newsmagazine, decided to dedicate its 1982 Man of the Year cover to the computer, changing its title to “Machine of the Year”. Its editorial staff agreed that no human candidate symbolized 1982 more richly not will be viewed by history as more significant than that incredible machine: the computer.<sup>1</sup>

The number of personal computers for instructional use in public elementary and secondary schools in the United States had risen dramatically from 31,000 in 1981 to 630,000 in 1984, and was expected to double in each of the next five years, according to the National Center for Education Statistics. A survey on microcomputer usage in business education showed that 91 percent of the responding schools used microcomputers in business education classes. They were used most often in advanced accounting and office procedures courses, followed by type-writing/keyboarding and word processing courses.<sup>2</sup>

This past summer ISLAND COMPUTING & OFFICE PRODUCTIVITY magazine conducted its second annual survey of computer ownership and use in Puerto Rico. People interviewed were selected methodically to be an accurate sample of the business, professional, and educational communities on the island. The principal findings were that “more people own computers, more people use computers, and more people are planning to buy a wide range of computer peripherals than last year. This indicates a healthy future for the computer field in Puerto Rico.”<sup>3</sup> No specific statistics are available at the present to show the number of computers in our educational institutions, but of one thing you can be sure — the computer is here to stay.

If the number of personal computers for instructional use in Puerto Rico has not reached a figure as high as that in the United States, and if we have failed to utilize the available computer technology, it is because of inadequate planning and funding, lack of curriculum development and suitable software, poor teacher training, and last but not least, computerphobia, or fear of computers.

## COMPUTERPHOBIA — TYPICAL SYMPTOMS

Most business teachers in Puerto Rico are computer-conscious, but many have not had “hands-on” experience. Computerphobia creates tension among colleagues. Teachers become frustrated, complain that they feel foolish because they wish they knew other teachers are doing in the field, but do not attempt to do something about it. Others are afraid of the computer because they think that it is difficult to handle or operate and that they will never have to use it; therefore, they think they do not have to learn how to operate it. This is such a fallacy.

Many of today's business teachers received their formal education before computer education was perceived as being an important part of teacher education. Also, many negative feelings were developed about the early computers because they were supposed to be so complex that an “ordinary teacher” could not understand how they worked or how to use them. The fear of change or the fear that a computer would replace the teacher also caused their slow acceptance.<sup>4</sup>

Fear of being replaced by the computer, or lack of confidence in the new technology, is not always readily apparent. However, here are some of the signs of computerphobia. Do you recognize any of these?

- Negative remarks to students and colleagues about the computer.
- Complaints that the computer does not work properly and a completely negative attitude toward it.
- Remarks like “I'll never be able to learn the computer” and “I do not have money to pay for computer training.”
- Threatenings feeling when walking into a classroom and seeing multistation computer terminals with several peripherals.
- Refusal to participate in workshops, in-service trainings, or seminars.
- Fears that result in a cold, stiff reception by teachers toward the machine, like fear of learning new procedures, fear of becoming trained on unfamiliar equipment, fear of losing status, and fear of being device-dependent.
- The “I do not have time” syndrome — never willing to enroll in computer literacy or computer applications courses.
- Confusion when deciding which computer system to choose when “there are in excess of 200 types of microcomputers available in the market today.”
- Fear of unpacking the system and opening the manual then the new equipment arrives in the classroom.

- Lack of technological knowledge which prevents the teacher from effectively introducing information processing terminology in the classroom.
- Complaints that training manuals are too technical and full of "confusing jargon."
- Resistance to teach the new courses which involve some microcomputer equipment, and providing excuses such as "It's boring to be telling the students to touch or press this and that key. I enjoy my traditional shorthand transcription class so much because I interact with people, not machines."
- Complaints of having to do more school work than before.
- Lack of concern about keyboarding.
- Feeling that students nowadays know more about computers than their teachers.

With education moving back to basics, the use of the computer has become the fourth basic intellectual skill, along with the three old basics — reading, writing and arithmetic. If you do not begin now to overcome computerphobia, "the next great crisis in education will be the computer literacy crisis."<sup>5</sup>

### COMPUTERPHOBIA — ITS CURES

Some computerphobia is normal, but it can be kept to a minimum and foster a more positive attitude by:

**Communication.** Take the necessary time to talk with other teachers and your students about the computer. Discuss their feelings toward the changes occurring in today's office. Oswald suggests that if teachers spent their lunch hours and break periods talking about technological innovations, classes will become more interesting because new ideas will be brought.<sup>6</sup> Swap suggestions, shares stories, compare experiences, or even complain, but do talk with other teachers. Establish communication with colleagues from other universities that share your concerns.

**Training.** You might overlook the need for effective training, because you may think that the computer is easy to learn through self-teachings, but sometimes this is not so. Find out whether you can get training from equipment vendors, consultants, or in-house training.<sup>7</sup> Investigate whether your school will pay for part or all of the cost of in-service courses. Many schools are willing to pay for these courses as a way to encourage their teachers to become computer literate.

**Continuing Education.** Attending seminars or workshops on microcomputers will give you a broader understanding of computers and will help you develop computer literacy. There are many definitions for computer literacy, but according to Hunter, it means "the knowledge a person needs to have about computers in order to function well in his/her job or personal life. For most teachers it means knowing something about computer history, programming applications, social impact, programs and equipment available for their particular needs, and a simple working knowledge of some programming language."<sup>8</sup>

A good workshop should be taught by an expert who is familiar with computer and teacher needs. Make a point to attend at least one conference or summer workshop annually. As Naisbitt states in his latest book *RE-INVENT-*

*ING THE CORPORATION*, "many of us have discovered that we have learned more in a weekend seminar than in an entire semester in collage."<sup>9</sup> He also states that in the new information society we can no longer expect to get an education and be done with it. There is no one education, no one skill, that lasts a lifetime now. "Like it or not, the information society has turned all of us into lifelong learners who must periodically upgrade our marketable skills and expand our capacity for knowledge."<sup>10</sup>

**Course enrollment.** Teachers should go back to school to see what type of courses are available in information processing, automated accounting on the microcomputer, microcomputer applications for teachers, design of instructional software, and programming.<sup>11</sup>

For beginners, you do not have to know how to program the computer. The important thing is getting to know and operate it because you can be sure that next semester or in a few years you will be required to teach a business course using the microcomputer.

**Comparison shopping.** Put aside a date in your busy agenda and visit three or four of the computer stores established in your area. On Franklin D. Roosevelt Avenue in Hato Rey, P.R., there are several such stores. Introduce yourself, establish good rapport with the vendor, and get comfortable with the specific computer that he/she sells. Ask the vendor to show you how to turn on the computer, how to boot it (start up a program), and how to make a printout. Also inquire about the different software (operating instructions or programming) available for the system, and find out which are the best-selling computer software packages in Puerto Rico. It is true that there are hundreds of types of microcomputers available in the market today, but in Puerto Rico more people still own and/or use an IBM computer than any other,<sup>12</sup> followed by Apple, Digital, Data General, TRS Radio Shack, Leading Edge, Wang, Olivetti and others (not necessarily in that order of preference). IBM is becoming an even more aggressive competitor that it has been in the past.<sup>13</sup>

**Reading.** Subscribe to at least three publications that contain technical information on microcomputers, such as *PC WORLD*, *INFOSYSTEMS*, *ADMINISTRATIVE MANAGEMENT*, and *CREATIVE COMPUTING*. Pay particular attention to the advertisements because they contain varied vocabulary and by studying them you can become comfortable with the terminology.

**Professional Associations.** Join two or three that are concerned with the latest technological changes and how they affect business education. Choose those that encourage research work among its members and which sponsor conferences, seminars, and meetings for the professional growth of its members.

**Microcomputer-User Club.** Join one, even if there are no microcomputers in your classroom yet. I interested in a local computer users group, write to *ISLAND COMPUTING & OFFICE PRODUCTIVITY* magazine, P.O. Box 6071, Loiza Station, Santurce, P.R. 00914, and state the brand of computer your school owns or plans to purchase. This magazine will sponsor an organizing meeting to set up groups dealing with different computer topics as a free service for its readers.

**Computer Uses.** The trend now is to move away from a programming emphasis and to move toward programming emphasis and to move toward microcomputer applications.<sup>14</sup> Investigate everything you can about word processing, electronic spreadsheets, data base

management, and graphics software packages. In the ISLAND COMPUTING survey, most people said they use their computers for word processing, followed by spreadsheet, accounting and other financial applications, inventory control, and educational training; so now you have an idea of what are the needs and trends of computer users in Puerto Rico. You must also be aware of the fact that secretaries and office workers are no longer performing just word processing on their microcomputers. They are performing tasks which were considered managerial ones, such as using the computer to file, sort, and retrieve information, preparing graphics, searching electronic data bases, performing basic accounting functions, keeping calendars and messages on the computer, and finding airline reservations.<sup>15</sup> If you are going to incorporate these concepts and specialized skills in your curriculum, you must keep abreast of these applications and advancements.

**Integration of Computers into All Aspects of Teaching.** Find your own uses for the microcomputer. Set an example by using it to write your professional correspondence and your lesson plans, to help you compile grade and attendance records, and to create tests and store grades with the help of software packages. By showing enthusiasm and integrating computers into your administrative tasks, you show others that microcomputers are tools developed to make our lives easier, not more complicated. Teachers who feel at ease while using the computer in a productive way lead through example and demonstrate to other teachers and students the practical value of becoming computer literate.

**Keyboarding Emphasis.** Remind all students, not only those enrolled in business courses, that keyboarding is really the basic means for communicating with microcomputers for the time being. It is our principal means for human-computer communication.<sup>16</sup> Keyboarding is a basic skill that everyone should possess, because it is a necessary prerequisite to microcomputer use. Sooner or later, everybody will be facing a terminal and will have to input information through the keyboard.

**Student as Teachers.** Do not be ashamed to learn from your students. Many of them hold part-time jobs and could have been exposed to a microcomputer. Others might even have one at home. These students have had time to explore the capabilities and limitations of the equipment and could help you a lot by sharing their experiences with you.

## NOTES

1. "Machine of the Year", *TIME*, January 3, 1983, pp. 13-39.
2. Verda Rauch, "Microcomputers in Business Education Today", *THE BALANCE SHEET*, Vol. 66, No. 4, March-April 1985, p. 7.
3. "Results of Second Annual Computer Use Survey", *ISLAND COMPUTING & OFFICE PRODUCTIVITY*, August-September-October 1986, p. 7.
4. James Hunter, "Make Your Students Computer Literate," *BUSINESS EDUCATION FORUM*, 1984 YEARBOOK ISSUE, Vol. 38, No. 8, April-May 1984, p. 45.
5. Andre Molnar, "The Next Great Crisis in American Education: Computer Literacy," *JOURNAL OF EDUCATIONAL TECHNOLOGY SYSTEMS*, 1978-79, pp. 273-83.
6. Beverly Oswald, "Getting With It: The Business Education Challenge of the 80's," *THE BALANCE SHEET*, January-February 1985, pp. 28-30.
7. Ralph L. Kliem, "In-House Training for Microcomputer Users," *ADMINISTRATIVE MANAGEMENT*, December 1985, p. 50.
8. Hunter, loc. cit.
9. John Naisbitt and Patricia Aburdene, *RE-INVENTING THE CORPORATION*, Warner Books, Inc., New York, 1985, p. 157.
10. *Ibid.*, p. 165.
11. Oswald, p. 29.
12. "Results of Second Annual Computer Use Survey," p. 8.
13. John C. Hart, "IBM — The Next Five Years," *OFFICE ADMINISTRATION AND AUTOMATION*, April 1985, p. 28.
14. Dr. Lloyd Brooks, "Microcomputer Applications and the Electronic Office," *BUSINESS EDUCATION WORLD*, Spring 1986, p. 11.
15. Isabelle A. Krey et al., "Computers: Essential for Secretarial/Office Practice and Procedures," *THE BALANCE SHEET*, November-December 1985, pp. 19-23.
16. George S. Rhodes, "Keyboarding — The Keystone of Computer Literacy," *THE BALANCE SHEET*, March-April 1986, p. 39.



# LA PRACTICA DE OFICINA

Profesora Liza Y. Hernández Cortiella • American College

Resultados de encuesta dirigida a patronos que supervisan practicantes de secretarial de diferentes instituciones educativas en Puerto Rico



## Introducción

“María y Alicia ya están por graduarse. Le faltan doce créditos a cada una en sus respectivos programas. María es una estudiante de Bachillerato y Alicia es de Grado Asociado. Estas estudiantes están realmente entusiasmadas con la idea de tener una experiencia real de oficina. Antes de graduarse tendrán la oportunidad de aplicar los conocimientos aprendidos en el salón de clase”. Este es el caso típico con el que se enfrenta el maestro coordinador de la práctica al comienzo de cada semestre. El curso de práctica de oficina es el que provee a los estudiantes el llamado toque final para poder desempeñarse con seguridad en el mundo del comercio.

La práctica de oficina estimula el crecimiento personal y profesional de los estudiantes, ya que integra los conocimientos aprendidos en el salón de clases con la experiencia de trabajo. El curso de Internado de Oficina requiere que se articulen y se coordinen las actividades de aprendizaje que se llevan a cabo en el salón de clases con la práctica que se realiza en la oficina. Dicha práctica contribuye y fomenta el desarrollo profesional de los estudiantes. Esta es un instrumento vital para la revisión curricular y la constante actualización de los ofrecimientos.

Los estudiantes, por lo regular, tienen un gran entusiasmo cuando van a realizar el internado. Ellos siempre llegan con un genuino deseo de aprender y esto es fundamental para mejorar la productividad del estudiante. Es función del coordinador de la práctica hacer todo lo posible porque la experiencia de la práctica signifique un reto y que el resultado sea uno de satisfacción.

El coordinador debe mantener una comunicación efectiva con el supervisor del centro de práctica para discutir el progreso y recibir sugerencias para mejorar el entrenamiento. Dentro de las responsabilidades del coordinador se encuentra, además, el adiestramiento del grupo en el salón de clases. Orienta tanto al estudiante como al patrono sobre los objetivos y funcionamiento del curso. Además, debe trabajar con el supervisor del centro de práctica en

problemas especiales que se pueden desarrollar, tales como: proceso de ubicación, problemas de adaptación, de personalidad o problemas particulares que pueden suscitarse durante el transcurso de la práctica.

El supervisor del centro de práctica es un oficial dentro del centro de la práctica que es el responsable por el adiestramiento en la oficina. Entre sus responsabilidades, figuran las siguientes.

1. Ayudar al estudiante a poner en práctica los conocimientos aprendidos en el salón de clase a su actual experiencia de trabajo en la oficina.
2. Dedicar el tiempo al estudiante para evaluar sus trabajos y estimularlo a alcanzar su máximo potencial.
3. Estimular al estudiante a aprender sobre ocupaciones en la oficina y enfatizar el valor de las oportunidades educacionales, tanto en la escuela como en el trabajo.
4. Evaluar el rendimiento del estudiante.

El esfuerzo entre el supervisor del centro y el coordinador logrará brindar al estudiante la oportunidad de desarrollarse al máximo.

El patrono que le ofrece la oportunidad al estudiante de realizar la práctica en su oficina colabora grandemente a la educación. La educación hay que llevarla siempre al máximo de su excelencia y el proceso investigativo contribuye considerablemente a este fin.

## Proyecto

La autora de este artículo diseñó una encuesta con el fin de llevar a cabo un estudio sobre las experiencias de patronos y estudiantes en cuanto a la práctica secretarial. Se preparó un cuestionario y se suministró a cien (100) patronos seleccionados al azar, de los cuales 42 de ellos respondieron a la encuesta. Dichos centros de práctica han tenido experiencia con estudiantes universitarios de programas de dos y cuatro años de distintas instituciones universitarias. El proyecto se realizó en el 1986.

## Resultados de la Encuesta

Los resultados de la encuesta realizada entre 42 patronos demuestra que todos consideran la experiencia de práctica como algo muy favorable (58.5%) o favorable (41.5%). Casi todos (95.1%) señalaron que, de tener los recursos económicos y la necesidad de emplear personal, hubiesen retenido con carácter permanente a los estudiantes practicantes. Cinco de cada seis patronos (83.8%) expresaron que el programa cumple cabalmente con su propósito, mientras que uno de cada seis consideran que cumple parcialmente (16.2%). Se observó, además, que casi todos (92.3%) desean seguir participando como centros de práctica. A juzgar por la opinión expresada por los patronos, el curso de Internado de Práctica logra sus propósitos, facilitando y estimulando el crecimiento personal y la formación profesional de los estudiantes de Ciencias Secretariales.

Se identificaron diez destrezas específicas para que los patronos señalaran cuán preparados encontraban a los estudiantes que estaban asignados a sus oficinas. Ocho de cada diez señalaron que los estudiantes estaban cabalmente preparados en el manejo y utilización del equipo. De acuerdo a la opinión expresada por los patronos entrevistados, los estudiantes dominaban cabalmente las siguientes destrezas: organización del trabajo (72.5%), dictado taquigráfico (69.2%) y rapidez mecanográfica (68.4%).

Los estudiantes estaban parcialmente preparados para la toma de decisiones (43.6%), el conocimiento y la aplicación de las reglas gramaticales (37.5%) y el uso del teléfono (35.0%). Se encontró además que entre uno de cada ocho y uno de cada diez estudiantes necesitaban más preparación para la toma de decisiones (12.8%), el dictado taquigráfico (11.5%), la exactitud mecanográfica (10.5%) y la aplicación de las reglas gramaticales (10.0%).

Cuando se agruparon ambas categorías, se observó que los estudiantes estaban parcialmente preparados o necesitaban más preparación en las siguientes destrezas:

Destreza	Por ciento que necesitaba más preparación
Toma de decisiones	56.4
Aplicación de las reglas gramaticales	47.5
Conocimiento de las reglas gramaticales	45.0
Uso del teléfono	42.5
Exactitud mecanográfica	42.1
Uso del lenguaje	38.4
Rapidez mecanográfica	31.6
Dictado taquigráfico	30.7
Organización del trabajo	27.5
Manejo y utilización del equipo	20.0

Es evidente la necesidad de fortalecer las destrezas relacionadas con la toma de decisiones, el dominio de las reglas gramaticales y el uso adecuado del teléfono.

Los patronos indicaron que los estudiantes tenían actitudes principalmente muy favorables (78.5%) o favorables (21.5%) hacia sí mismos, el trabajo, los clientes y los supervisores. Nueve de cada diez patronos señalaron que los estudiantes tenían actitudes muy favorables hacia los supervisores. Se señalaron actitudes muy favorables hacia el trabajo (78.0%), los clientes (77.5%) y hacia sí mismos (68.3%). Se observa en estos por cientos que la actitud de ellos hacia sí mismos es más bajo que la actitud hacia el cliente y el trabajo. Se refleja un problema de autoestima.

De acuerdo con los patronos, los estudiantes se comportaron muy bien o bien de acuerdo con reglas y normas establecidas en el curso. Lograron tener muy buena asistencia. La productividad del estudiante fue evaluada como muy buena o buena. No se encontró una conducta desfavorable ni muy desfavorable en ninguno de los criterios utilizados para evaluar al estudiante.

#### Implicaciones curriculares y recomendaciones

Los hallazgos de la encuesta permiten sugerir recomendaciones para el curso de práctica de oficina:

1. Fomentar actividades extracurriculares al comienzo de clase para que el supervisor del centro de práctica pueda visitar la institución y recibir una orientación general sobre el curso. Esto permitirá que la experiencia de la práctica se planifique y discuta con los patronos para especificar metas, deberes, responsabilidades y procedimientos de supervisión y evaluación.

2. El maestro coordinador debe preparar y distribuir un manual informativo de la práctica de oficina para mantener orientado al profesor, al patrono y al estudiante sobre el propósito y las metas del curso. Se debe incluir en el manual lo siguiente: orientación general, instrucciones para el proceso de ubicación, criterios de selección para los centros de práctica para los estudiantes de bachillerato y grado asociado, responsabilidades del maestro coordinador, supervisor de la práctica y el estudiante y todo lo relacionado a la evaluación.
3. Los estudiantes deben ser entrevistados por el coordinador con el propósito de verificar que cumpla con los requisitos establecidos por la institución. El estudiante debe dominar las destrezas generales de oficina.
4. La institución debe proveer el tiempo suficiente y los mecanismos necesarios para que el maestro coordinador se dé a conocer e intercambie impresiones con frecuencia con los supervisores del centro de práctica.
5. Reforzar las destrezas de toma de decisiones, gramática y uso del teléfono en los seminarios ofrecidos a los estudiantes por el maestro coordinador.
6. Continuar desarrollando entre los estudiantes el sentido de responsabilidad, puntualidad y esmero para que realicen sus labores eficiente y eficazmente.
7. Ofrecer talleres de práctica usando el teléfono de modo que el estudiante pueda dominar las técnicas del teléfono correctamente. La teoría del salón de clase no es suficiente.
8. Enseñar a los estudiantes los rasgos de personalidad deseables en la profesión secretarial; señalando entre otros la necesidad de que sea amable en su trabajo, prolijo, discreto, reservado, pero no tímido.
9. Intensificar la práctica en el uso de las copadoras, mimeógrafos y computadoras previo a la experiencia de práctica.
10. Fomentar entre los estudiantes un genuino interés por aprender y el deseo de superarse en el trabajo.

#### BIBLIOGRAFIA

- Kruger, Linda B., Janice N. Reynolds, "Planning for an Effective Cooperative Education Student Handbook", *Business Education Forum*, Vol. 40, Núm. 8, abril-mayo 1986, pág. 63.

#### RECONOCIMIENTO

Agradezco al Dr. Israel Ramos Perea por el análisis de la data recolectada para realizar esta encuesta.

#### A CONTINUACION EL CUESTIONARIO QUE SE UTILIZO EN LA ENCUESTA ENCUESTA SOBRE EL CURSO INTERNADO DE OFICINA

El Internado de Oficina estimula el crecimiento personal y profesional en los estudiantes, ya que integra los conocimientos aprendidos en el salón de clases con la experiencia de trabajo. El programa requiere que se articule y se coordinen las actividades de aprendizaje que se llevan a cabo en el salón de clases con la práctica que se realiza en la oficina; lo cual contribuye y fomenta el desarrollo profesional de nuestros estudiantes.

El patrono que le ofrece la oportunidad al estudiante de realizar la práctica en su oficina, contribuye a que la institución logre su misión principal, la cual es educar. Se desea proveer una educación de excelencia para que nuestro país pueda contar con profesionales competentes. Esta es la razón principal que me ha motivado a investigar cuál es su sentir hacia la práctica secretarial. Es mi intención que usted nos ayude a mejorar los currículos de las instituciones, contestando las preguntas del cuestionario y sometiendo sus ideas y sugerencias. La información que nos someta será confidencial y será utilizada exclusivamente en forma agregada para revisar, modificar y actualizar los ofrecimientos curriculares.

Le agradeceremos que devuelva el cuestionario debidamente contestado en el sobre predirigido, dentro de las próximas dos semanas.

**Preguntas:**

1. ¿Cómo considera su experiencia con los practicantes que ha tenido?  
 Muy favorable  Favorable   
 Desfavorable  Muy desfavorable
2. ¿Hubiese retenido con carácter permanente a los estudiantes, de haber podido?  
 Si  No
3. ¿Conoce usted al Coordinador del Programa de Práctica?  
 Si  No
4. ¿Ha tenido la oportunidad de dialogar e intercambiar impresiones con el Coordinador?  
 Si  No

5. ¿Cuántas veces visitó su oficina el Coordinador de la Práctica?  
 \_\_\_\_\_
6. ¿Considera usted que el curso cumple con su propósito?  
 Sí, cabalmente  Sí, parcialmente  No cumple
7. ¿Con qué frecuencia se ubican a los estudiantes según sus capacidades en el Centro de Práctica?  
 Siempre  Casi siempre  A veces  Pocas veces   
 Nunca
8. ¿Recibió información y orientación sobre el curso de práctica?  
 Si  No
9. ¿Tiene material informativo del curso?  
 Si  No
10. ¿Desea recibir información y orientación sobre el curso?  
 Si  No   
 Si desea recibir información, indique dirección postal:  
 \_\_\_\_\_
11. Desea seguir participando como Centro de Práctica?  
 Si  No   
 ¿Por qué? \_\_\_\_\_
12. ¿En qué medida considera usted que dichos estudiantes hayan desarrollado las siguientes destrezas, rasgos personales, o han aplicado los conocimientos aprendidos en clase?

**Cabalmente  
preparado**

**Parcialmente  
preparado**

**Necesita más  
preparación**

12. 1 Apariencia personal
12. 2 Uso del teléfono
12. 3 Uso del lenguaje
12. 4 Conocimiento de las reglas gramaticales
12. 5 Aplicación de las reglas gramaticales
12. 6 Manejo y utilización del equipo
12. 7 Organización del trabajo
12. 8 Toma de decisiones
12. 9 Dictado taquigráfico
- 12.10 Rapidez mecanográfica
- 12.11 Exactitud mecanográfica

	Cabalmente preparado	Parcialmente preparado	Necesita más preparación
12. 1 Apariencia personal			
12. 2 Uso del teléfono			
12. 3 Uso del lenguaje			
12. 4 Conocimiento de las reglas gramaticales			
12. 5 Aplicación de las reglas gramaticales			
12. 6 Manejo y utilización del equipo			
12. 7 Organización del trabajo			
12. 8 Toma de decisiones			
12. 9 Dictado taquigráfico			
12.10 Rapidez mecanográfica			
12.11 Exactitud mecanográfica			

13. ¿Cómo han sido sus actitudes?

	Favorables	Muy Favorables	Des-favorables	Muy Desfavorables
13. 1 hacia el trabajo				
13. 2 hacia supervisores				
13. 3 hacia los clientes o patrocinadores				
13. 4 hacia sí mismos				

14. ¿Cómo han respondido los estudiantes a las reglas y normas establecidas por usted y el Coordinador en cuanto a:

	Muy bien	Bien	Mal	Muy mal
14. 1 Asistencia				
14. 2 Puntualidad				
14. 3 Responsabilidad				
14. 4 Productividad				

15. ¿Considera usted que nuestros estudiantes llegan al Centro de Práctica con un genuino deseo de aprender?

- Siempre     Casi siempre     A veces   
 Pocas veces     Nunca

16. ¿Qué ideas, observaciones y sugerencias puede someternos para mejorar el currículo y la experiencia de práctica que se les ofrece a los estudiantes?





